

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Г.И. Уразаева

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Учебно-методическое пособие

Казань 2017

ББК 88.47

У 68

Одобрено редакционно-издательским советом
КЮИ МВД России

Рецензенты:

кандидат психологических наук, доцент С.А. Павлова
(Краснодарский университет МВД России)

кандидат юридических наук, доцент М.В. Баранчикова
(Орловский юридический институт МВД России им. В.В. Лукьянова)

Уразаева Г.И.

У 68 Социально-психологический тренинг профессионального общения
сотрудников полиции: учебно-методическое пособие / Г.И. Уразаева. –
Казань: КЮИ МВД России, 2017. – 400 с.

В пособии дана характеристика психологических особенностей профессионального общения сотрудников полиции. Характеризуется сущность профессионального общения, психологические особенности установления контакта и доверительных отношений в общении с гражданами, конструктивного взаимодействия с людьми в повседневных и экстремальных ситуациях служебной деятельности.

Рассмотрены теоретические и прикладные основы психологического тренинга, его задачи, принципы, формы и специфика организации тренингового занятия, описаны групповые процессы и групповые эффекты в тренинговой работе, представлена оригинальная частная методика, реализуемая автором на практических занятиях.

Учебно-методическое пособие предназначено для курсантов, слушателей, адъюнктов вузов МВД России, преподавателей, практических психологов и других специалистов системы высшего образования, сотрудников правоохранительных органов, всех тех, кто интересуется проблемами совершенствования профессионального общения действующих сотрудников полиции в процессе психологического тренинга.

В оформлении обложки пособия использована иллюстрация современного британского художника Джека Веттриано «Поющий дворецкий».

ISBN 978-5-906977-06-9

ББК 88.47

© КЮИ МВД России, 2017

© Уразаева Г.И., 2017

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ: ФЕНОМЕНОЛОГИЯ, СУЩНОСТЬ, МЕТОДОЛОГИЯ, ЗНАЧЕНИЕ	
1.1. Феноменология и сущность психологического тренинга, его значение.....	9
1.2. Методология психологического тренинга в контексте целей и форм обучения.....	25
1.3. Классификация видов психологического тренинга. Принципы работы тренинговых групп.....	62
ГЛАВА 2. УЧЕБНЫЙ ВЗВОД В ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЕ: ГРУППОВЫЕ ПРОЦЕССЫ И ЭФФЕКТЫ	
2.1. Групповые эффекты в тренинговой работе.....	77
2.2. Состояние психологической подготовленности учебного взвода как тренинговой группы, ее структура и развитие по динамике активности.....	95
ГЛАВА 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ, ВЕДУЩЕГО ТРЕНИНГ КАК УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ	
3.1. Профессиональная подготовка и квалификация тренера. Формы и дидактические принципы организации и проведения тренинговых занятий.....	107
3.2. Особенности создания каталога тренинговых упражнений.....	125
ГЛАВА 4. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ТРЕНИНГА	
4.1. Основы психотехнологии общения сотрудников полиции с гражданами.....	149
4.2. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности.....	170
4.3. Психологические причины конфликтов в общении.....	204
ГЛАВА 5. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА. ФРАГМЕНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	
5.1. Краткое обоснование разрабатываемой тренинговой программы и ее описание.....	240
5.2. Фрагменты занятий социально-психологического тренинга профессионального общения с целью совершенствования психотехники общения, развития коммуникативной культуры сотрудников полиции, предупреждения и разрешения конфликтов	266
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	297
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	303
ПРИЛОЖЕНИЯ	311

ВВЕДЕНИЕ

Любую проблему на свете можно решить танцуя.
Джеймс Брайан

В наше время социально-психологический тренинг профессионального общения как учебная практико-ориентированная дисциплина преподается во всех ведомственных вузах МВД России, в системе первоначальной профессиональной подготовки, на различных краткосрочных профессиональных курсах переподготовки кадров, факультетах повышения квалификации. Несмотря на существенные различия в объеме и глубине изучаемых курсов, в специфической направленности их содержания для подготовки различных специалистов, всем преподавателям психологических дисциплин одинаково необходимо одно – владение методикой ее преподавания.

Каждый преподаватель интересуется методической литературой по-разному. Одни берут из нее практически все, а более опытные относятся к такой литературе избирательно: что-то в ней им известно доподлинно, кое-что менее знакомо, а с чем-то они сталкиваются впервые. Что касается преподавателя-мастера, то он имеет собственную методику, создает новые приемы эффективного обучения.

Данное учебно-методическое пособие, излагающее основы социально-психологического тренинга профессионального общения и важные вопросы методики преподавания тренинга, адресовано, прежде всего, преподавателям данной учебной дисциплины. Вместе с тем оно может быть интересно также преподавателям других непсихологических дисциплин, обучающимся (курсантам и слушателям), адъюнктам как будущим преподавателям. Предполагается, что каждый читатель – преподаватель, курсант, адъюнкт – в зависимости от уровня его методической подготовки и практического опыта обучающего или воспитывающего воздействия на человека найдет в нем то, что необходимо именно ему. У большинства адъюнктов, молодых преподавателей и всех обучающихся практические проблемы методики психологического тренинга и ее научные основы могут вызвать несомненный интерес. Вот почему в данной разработке содержания социально-психологического тренинга профессионального общения рассмотрены вопросы и методики преподавания дисциплины, а также ее наглядная иллюстрация конкретными примерами из опыта преподавания психолого-педагогических дисциплин на разных формах обучения в Казанском юридическом институте МВД России.

В учебно-методическом пособии рассматриваются как широко известные в учебном процессе и постоянно используемые методы, так и менее известные и редко применяемые. Это относится, главным образом, к различным интерактивным методам (деловая ролевая игра, групповой тренинг), некоторым аспектам методов проблемного и программированного обучения, учитываемым в преподавании социально-психологического тренинга профессионального общения как учебной дисциплины. Хотелось бы подчеркнуть, что методы интерактивного обучения еще мало изучены и не всеми на практике проверены, но высокая эффективность говорит в их пользу. Интерактивные

методы реализуют методологию сотрудничества и наилучшим образом решают задачи воспитания в ходе обучения. Использование интерактивных методов в преподавании предполагает развивающее и воспитывающее обучение.

Само преподавание социально-психологического тренинга профессионального общения как учебной дисциплины должно опираться на методологический принцип деятельностного подхода, при реализации которого не только преподаватель учит основам профессионального общения, но и обучающийся сам учится в процессе собственной деятельности.

Чем активнее тренинговая познавательная деятельность обучаемого, тем выше эффективность усвоения навыков и умений, которые будут применяться в реальной деятельности. В нашем целевом понимании деятельность – это такая активность, которая имеет уже сложившуюся субъективно сложную динамичную мотивацию и всегда адекватна побуждающей к ней мотивации, при этом вызывает удовольствие, устойчивый интерес и ощущение легкости у субъекта деятельности.

В пособии мы используем сквозную аналогию с танцами. Мы рассматриваем танец как активность (деятельность), побуждаемую внешней сложной, динамичной мотивацией (сигналами) – музыкой. Целью танца является, во-первых, адекватность, соответствие активности и мотивации (в танцах – ритма и движений). Во-вторых – комфортность процесса для самого субъекта (чувство удовольствия) и окружающих – это кажущаяся легкость, «красивость» движений при самых разных, зачастую сложных, рваных ритмах и сложной, напряженной музыке.

Со стороны танец выглядит легко и приятно. Мы восторгаемся синхронностью партнеров в вальсе, легкостью «полетов» партнерши в рок-н-ролле, неуловимыми движениями в сальсе. И только профессионалы знают, сколько труда, пота и слез стоят эти легкие движения. А ведь наше ежедневное, ежечасное общение – это тоже деятельность, активность, побуждаемая внешней мотивацией. И она, эта мотивация, зачастую тяжела, агрессивна, почти всегда – очень изменчива, динамична. И нам надо научиться общаться так, чтобы, улыбаясь и прямо не огрызаясь, оставляя ощущение легкости, настоять на своем, повернуть общение в выгодное для нас русло. Вспомните, как решал проблемы небезызвестный Остап-Сулейман-Берта-Мария-Бендер-Бей – легко, с улыбкой, с видимым удовольствием, но практически всегда в свою пользу.

В качестве более близкого к практике офицера полиции примера, вероятно, можно привести и манеру общения Максима Максимовича Исаева, литературного персонажа, героя многих произведений писателя Юлиана Семенова, в роли штандартенфюрера Макса Отто фон Штирлица в фильме «Семнадцать мгновений весны». Партнеры Штирлица по общению зачастую неприятны, если не ненавистны, герою, общение с ними иногда опасно и, наверняка, не вызывает у разведчика удовольствия. Но он так проводит общение (так ведет «свою партию в танце»), что почти всегда достигает своих целей и при этом оставляет у всех ощущение доброжелательности и спокойствия, конструктивности общения, выглядит как приятный в общении человек.

Любую проблему на свете можно решить танцуя. Это значит – легко. Спонтанно. Гибко меняя ракурс своего восприятия, но оставаясь в рамках однажды выбранной жизненной и профессиональной позиции. Имея на то желание. Желание решить задачу в такт музыки времени и своего ритма. Желание двигаться в согласии с движениями партнера, собеседника. В одном направлении с ним. Обучаясь технологии решения проблем так же, как и танцу. Эти задачи и решает психологический тренинг.

Смысл жизни не в том, чтобы ждать, когда закончится гроза, а в том, чтобы научиться танцевать под дождем. Смысл тренинга не в том, чтобы просто изучить, понять, обойти или переждать кризисные моменты нашего общения, себя в нем никак не проявляя, по усредняющим людей принципам «поспешешь – людей насмешешь» или «тише едешь – дальше будешь». Тренинг решает задачу обучения конструктивным и психологически комфортным – жизнеутверждающим – способам предупреждения и преодоления затруднительных ситуаций в момент их возникновения и развития. Работать и жить легко, с удовольствием, независимо от возникающих ситуаций и типа людей, встречающихся нам на пути. Это поможет сотрудникам полиции избежать профессиональной и личностной деформации.

Роль преподавателя в этих условиях превращается в роль организатора учебной деятельности обучающегося, а не человека, который в буквальном смысле учит его, передавая в ходе преподавания свои знания. Преподаватель организует учебную деятельность обучающегося таким образом, чтобы он не пассивно воспринимал и поглощал текст учебного материала или слова преподавателя, а активно мыслил, действовал в тренинговых упражнениях и заданиях, извлекая необходимую научную и прикладную информацию из изучаемой дисциплины. Поэтому преподаватель является организатором учебной деятельности обучающегося и на лекции, и в процессе самостоятельной работы (например, при подготовке сценария профессиональной конфликтной ситуации), и на практических занятиях. Благодаря такой организации обучающийся выступает не пассивным потребителем профессионально важной информации, а активным ее «добытчиком» и производителем.

Методы преподавания, обеспечивающие такую учебную деятельность, называются активными методами обучения. Под активными методами обучения мы понимаем те методы, которые позволяют организовать учение как продуктивную творческую деятельность, связанную с достижением социально полноценного продукта в условиях как совместной, так и индивидуальной учебной деятельности.

Данное учебно-методическое пособие призвано помочь преподавателям ведомственных вузов МВД России в преподавании социально-психологического тренинга профессионального общения как учебной дисциплины, а обучающимся – в овладении основами профессионального общения. Пособие ставит целью раскрыть особенности тренинга как активного метода обучения и проанализировать возможности его использования во всех видах учебных занятий: на лекциях, практических занятиях, а также в процессе организации самостоятельного изучения обучающимися психологической литературы.

Психологическими дисциплинами в КЮИ МВД России интересуется большинство обучающихся. Сначала потому, что, изучая психологию, познают самих себя, а потом начинают понимать, что знания о психологии человека можно использовать в своей дальнейшей практической работе, в том числе в процессе оперативно-розыскной деятельности и предварительного расследования, а также в профессиональном общении с людьми – гражданами, коллегами, подчиненными и даже начальниками. Такой положительный фактор, как интерес обучающегося к изучению психологических дисциплин, конечно, нельзя не использовать в методике преподавания социально-психологического тренинга профессионального общения как учебной дисциплины.

Методика преподавания тренинга общения как узкой области профессионального прикладного обучения рассматривается в данном пособии в широком смысле этого понятия как методика психологического просвещения и обучения психологическим знаниям и умениям¹.

В настоящее время в образовательном процессе ведомственных вузов МВД России сохраняются две стратегии управления учебно-воспитательным процессом. Первая следует традиционному, нормативному укладу организации образования, свойственному индустриальной эпохе. Вторая начала складываться вместе с изменением социального запроса к личности, к ее роли в общественном развитии, появившимся в постиндустриальном информатизированном обществе. Именно этот – второй – тип управления, положивший в основу организации образования ценность личности всех его участников, стал определять инновационную стратегию.

Психологически наиболее сложным в переходе от традиционного к инновационному обучению оказывается процесс освоения преподавателями нового типа управления – системного управления целостной ситуацией, предполагающей, прежде всего, изменение собственной личностной позиции и роли в учебной ситуации. Переход от директивного, административно-командного управления отдельными аспектами учения к организации целостной ситуации во всей полноте ее параметров, в режиме совместной деятельности, а затем и партнерства с участниками не может происходить самопроизвольно. Здесь необходимы усилия, направленные на обучение, воспитание самих организаторов образования – преподавателей.

Целью дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения» является формирование у обучающихся умений и навыков, позволяющих им применять психологические знания в служебной деятельности, при взаимодействии с различными категориями граждан, в том числе для предупреждения и разрешении конфликтов.

Это предполагает получение информации по таким важным для сотрудников правоохранительных органов вопросам, как:

1) выявление и развитие индивидуально-психологических особенностей личности сотрудника ОВД;

¹ Карандашев В.Н. Методика преподавания психологии: учебное пособие. СПб.: Питер, 2006. С. 8.

2) закономерности и механизмы профессионального общения и служебной деятельности;

3) особенности предупреждения и разрешения конфликтов в служебной деятельности и другие.

Отмеченные направления в подготовке сотрудников полиции необходимы для качественного решения профессиональных задач в их дальнейшей деятельности.

В процессе изучения дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения» необходимо учитывать интегративные тенденции развития социально-психологического и юридического знания.

Наше пособие посвящено актуальным вопросам психологии общения сотрудников полиции. Многие рассматриваемые в нем закономерности и особенности профессионального общения являются универсальными, общими и для сотрудников других структурных подразделений органов внутренних дел, в том числе имеющих специальные звания юстиции и внутренней службы. В таком ракурсе материалы пособия могут быть использованы и в системе профессиональной подготовки сотрудников различных структурных подразделений органов внутренних дел, то есть в целом ориентированы на совершенствование профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ: ФЕНОМЕНОЛОГИЯ, СУЩНОСТЬ, МЕТОДОЛОГИЯ, ЗНАЧЕНИЕ

*Все виды искусств служат величайшему из искусств –
искусству жить на земле.
Бертольд Брехт*

1.1. Феноменология и сущность психологического тренинга, его значение



Рис. 1¹. Значение тренинга: учение – путь к умению. Ученому везде дорога. Знающий летит, а невежда бежит (японская пословица)². Открой дверь у себя – и у других открытыми найдешь (грузинская пословица)³

Феномены тренинга обычно отражены в самоотчетах и отзывах участников. В процессе тренинга они начинают осознавать себя в какой-то иной реальности, будоражащей их новыми мыслями, ощущениями, чувствами. После тренинга к ним возвращаются забытые психологические состояния и отношения с людьми. « – *Какие планы на вечер? – А ты придешь? – Да. – Тогда что спрашивать?*»⁴. Участники меняются не только сами, но и начинают замечать совершенно другое отношение окружающих, радующее их принятием и позитивным расположением. Они ощущают в себе новую энергетику, наполненную жизненной силой и искренними чувствами. В душе воцаряются мир и покой, характеризующие душевный комфорт и удовлетворенность достигнутым. Человек говорит о том, что он стал самим собой, стремится к новым целям и идеалам, планирует свой путь к их достижению, уверен, что добьется

.....
• Бертольд Брехт (10 фев. 1898, Аугсбург – 14 авг. 1956, Берлин) – немецкий драматург, поэт,
• прозаик, театральный деятель, теоретик искусства, основатель театра «Берлинер ансамбль».
• Творчество Брехта – поэта и драматурга – всегда вызывало споры, как и его теория
• «эпического театра» и его политические взгляды. Тем не менее, уже в 50-х годах пьесы
• Брехта прочно вошли в европейский театральный репертуар; его идеи в той или иной
• форме были восприняты многими драматургами-современниками, в том числе Фри-
• дрихом Дюрренматтом, Артюром Адамовым, Максом Фришем, Хайнером Мюллером.
• Теория «эпического театра», в послевоенные годы претворенная в практику Брех-
• том-режиссером, открыла принципиально новые возможности сценического искусства
• и оказала значительное влияние на развитие театра XX века.
•

¹ Рисунок Андрея Попова. Карикатурист со своим видением темы, порой с весьма необычного ракурса и стиля исполнения. Его юмор варьируется от бытовых тем до сюрреалистичных сюжетов, работает в двух стилях рисовки. Сам о себе отзывается как о непрофессиональном художнике, занимающемся карикатурой под влиянием одноклассника. Живет и работает в Санкт-Петербурге. Закончил Вики им. А.Ф. Можайского.

² Читать далее: URL: http://www.wisdoms.ru/poslovizi_i_pogovorki/3_9.html

³ URL: <https://mnogoto4ka.ru/poslovicy-i-pogovorki-znachenie-i-smysl/>

⁴ Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике. СПб.: Антология, 2014. 160 с.

ся желаемого. «– *Хочется перемен. – Каких? – Откуда я знаю. Глобальных, наверное. Мне всегда хотелось быть востребованным. Реализоваться и получить от этого удовольствие сейчас, а не на пенсии потом*»¹. Все эти чувства и переживания мы испытывали ранее, но со временем в текучке каждодневных динамично меняющихся событий мы теряем их свежесть и обесцениваем наши индивидуальные проявления, перестаем планировать события жизни.

Когда мы строим новый дом, планируем в имеющемся доме ремонт или хотим сшить новый костюм, очень часто мы заказываем или готовим сами проект того, что задумали. И вместе с архитектором-дизайнером или нашим портным мы очень тщательно продумываем каждую комнату, обстановку, стиль дома или деталь нового костюма. Где будет стоять и какая мебель, где будут располагаться стены и двери, какая модель – прямого или приталенного – костюма нам подойдет больше. И мы прекрасно понимаем, что на это нужно потратить деньги и время, и даже готовы на это. Это все для нас важно.

Однако к своей жизни, работе и общению с важными для нас людьми очень часто мы относимся совершенно по-другому... и живем «как получится» – «что день грядущий нам готовит», то и принимаем. Не очень глубоко вникая в то будущее, которое выстраивается, и обычно не задумываясь о том, что же мы в итоге хотели получить в нашей жизни, в работе или общении с людьми. *«Мир менялся. Мужчины начинали ждать, пока женщины. Женщинам ничего не оставалось, они действовали. Они делали шаги первыми, наступали, наступали на грабли. Какие уж тут свидания, когда в руках грабли. На дачу! Поливать и выращивать, воспитывать рассаду-детей*»². Дни проходят монотонно, часто без ярких разделительных границ. Наверное, это связано с тем, что человек перестает ощущать себя творцом своей истории, своей жизни, деятельности и общения. Постоянно меняющиеся и возрастающие требования сложившейся жизненной ситуации поглощают все внимание, и человек начинает вести себя как флюгер, ответно реагируя на действующие из среды стимулы, сигналы и сообщения. *«Странной пустотой отдавал этот день, было даже ощущение, что это понедельник. Пригляделась, нет, среда. Среда моего обитания*»³.

Многие из нас когда-то, положив перед собой чистый лист бумаги, записывали на нем свои цели на ближайшие недели, месяц, годы. И мы понимали, что планировать легче на неделю, чем на годы. Многие просто боятся планировать свою жизнь. Это можно сделать гораздо быстрее и легче в общении с людьми в группе, в особой атмосфере совместности и взаимопомощи, которая создается на тренинге. И каждый человек, приходящий на тренинг, уходит уже с этим готовым планом, проектом своей будущей жизни, поведения и общения. Этот макет создан и проверен в тренинговой ситуации. Он продуман, проигран, то есть исполнен. И понятно, что по ходу дальнейшего выстраивания новых отношений что-то в нем изменится. Но, по крайней мере,

¹ Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: АСТ, 2017. 288 с.

² Там же.

³ Валиуллин Р. Соло на одной клавише. СПб.: Антология, 2015. 448 с.

общее направление человек совершенно точно для себя на тренинге определяет и выбирает.

И в тот момент, когда модель жизни, общения, поведения обновляется, у ее автора и исполнителя меняется и смысл дальнейшей активности, смысл существования и развития, жизни в целом. И это является очень важным итогом тренинга.

ВЫВОД: один из важных признаков хорошего тренинга – это возможность создать с его помощью образ своего настоящего и ближайшего будущего, а также возможность его реализовать сначала в тренинговой ситуации, а затем в реальной жизни. Однако, чтобы получить этот результат, нужно учесть много различных факторов.

Например, рассмотрим реальный тренинг по мотивации персонала¹.

Тренер – иностранка, читает теорию мотиваций Герцберга и Макклеланда в Европе и в СНГ. Суть этой теории – истинным мотиватором является не зарплата, а внутреннее содержание работы.

Во время перерыва за чашечкой кофе обсуждали, как ей преподается тут и там.

«Теория, – говорит, – одна и та же. Только вы на семинар приходите совсем за другим. В Европе персонал имеет хорошую зарплату, чистое, безопасное рабочее место. Их менеджеры ищут истинные мотиваторы, чтобы повысить результат. А руководители из СНГ спрашивают: «Как платить маленькую зарплату в грязных, опасных местах и при этом чтоб персонал работал?»

ВЫВОД: мотивация участников тренинга искажает цели самого тренинга. При организации тренинга важно изучать мотивы его участников.

Другой пример. Штаты. Колледж. Семинар по психологии успеха. После изучения статьи о целеустремленности преподавательница резюмирует:

– Всегда иди к своей цели. Никогда не сдавайся. Добивайся своего вопреки всем неудачам. И, – обращаясь к студентам: – Кто-нибудь знает конкретных людей, использующих эти принципы?

Один из студентов:

– Да, это мой дядя.

– Чего он добился, используя принцип «никогда не сдаваться, идя к своей цели»?

– Благодаря этому принципу он не только проиграл все деньги и сбережения в казино, но и машину, загородный дом, квартиру и влез в долги².

ВЫВОД: наши жизненные и профессиональные принципы не должны существовать в отрыве от складывающейся реальности. Результат, который мы достигаем в жизни и в тренинге, должен редактировать наши принципы и последующие действия.

Следующая ситуация. В одной фирме решили провести тренинг по выживанию в экстремальных ситуациях. Позвали специалиста. Он спрашивает сотрудников:

– Как вы думаете, какие три вещи нужнее всего, когда вы заблудились?

¹ URL: <http://www.vysokovskiy.ru/anekdote/seminar/>

² Там же.

Секретарша:

– Компас, вода и колода карт!

– А карты-то зачем!

– Ну как же!?! Только начнешь играть в Солитера, как кто-нибудь за спиной обязательно скажет: «Дура! Надо было черную девятку положить на красную десятку!!!»

ВЫВОД: сотрудник, будучи при исполнении в форме, всегда должен помнить о том, что его видят все, кто в обозримом пространстве рядом, и эти наблюдатели делают свои выводы о нем и его профессиональных качествах, выстраивают свое отношение о МВД России в целом. Наш тренинг предполагает формирование такого личностного качества и профессионального навыка у сотрудника, как рефлексия, способность к надситуативному поведению, умение видеть себя со стороны и анализировать актуальное состояние и поведение. Кроме того, учитывая разнообразие жизненных ситуаций, в которых оказывается наш сотрудник, хороший тренинг наряду с имеющимся сценарием должен предполагать это реальное разнообразие складывающихся ситуаций, непредсказуемость поведенческих реакций у их участников, возможность и необходимость проявления у каждого участника вариативности творческого поведения в новых условиях.

Пример анекдотичной ситуации. Налоговая академия проводит открытые курсы повышения квалификации для руководителей предприятий. В программе курса:

1) специальные физические упражнения – как правильно закладывать руки за голову, что такое ширина плеч и как надо расставлять ноги при обыске;

2) семинар на тему: «Какие вопросы не надо задавать налоговому инспектору»;

3) свободное обсуждение вопроса о том, какие вы имеете обязанности перед налоговым инспектором;

4) планируется психологический тренинг на тему: «Как облегчить душу, соznавшись во всех преступлениях».

ВЫВОД: любой тренинг предполагает открытое общение, обратную связь его участников и обязательную отработку-упражнение тех моментов нашего общения, которые являются затруднительными, хотя порой кажутся нам незначительными. То, чего не достанешь саблей, достанешь добрым словом (лакская пословица)¹.

В онтогенетическом плане тренинг наиболее явно наблюдается в детских играх². Можно предположить, что чем более успешным и востребованным был ребенок в детских играх, тем меньше он будет нуждаться в психологических тренингах в более зрелом возрасте. И наоборот, дети, недоигравшие в детстве, будут нуждаться в тренинге как ролевой игре в дальнейшей жизни³. Ведь игра,

¹ URL: <http://www.oshibok-net.ru/for-all/learning-should-be-fun/poslovici/>

² Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 222 с.

³ Там же.



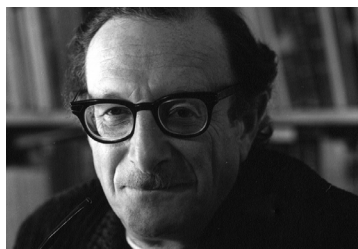
как отмечал английский поэт и драматург Уильям Шекспир (1564-1616), сохраняет свое значение в течение жизни человека.

*«Весь мир – театр.
В нем женщины, мужчины – все актеры.
У них свои есть выходы, уходы,
И каждый не одну играет роль»¹.*

Уильям Шекспир

Уильям Шекспир (англ. William Shakespear; 26 апреля 1564 года (крещение) Стратфорд-апон-Эйвон, Англия – 23 апреля (3 мая) 1616, там же) – английский поэт и драматург, считается величайшим англоязычным писателем и одним из лучших драматургов мира. Часто именуется национальным поэтом Англии. Дошедшие до нас работы – 38 пьес, 154 сонета, 4 поэмы и 3 эпитафии. Пьесы Шекспира переведены на все основные языки и ставятся чаще, чем произведения других драматургов.

Известный американский психолог Эрик Берн (1910-1970) рассматривал игру как одну из основных форм социального взаимодействия взрослого человека и рекомендовал в ней совершенствоваться, чтобы достичь успеха на жизненном и профессиональном поприще.



Эрик Берн

Даже простое перечисление возникающих ситуаций, связанных с психологическим тренингом, позволяет нам убедиться в том, что отношение людей к его возможностям сегодня зачастую малоосознанное, крайне общее и расплывчатое. *«Откуда вам знать, что такое счастье? Вы же никогда не были несчастны»².*

Эрик Лэннард Берн (англ. Eric Lennard Berne, наст. имя: Леонард Бернштейн, 10 мая 1910, Монреаль, Канада – 15 июля 1970) – американский психолог и психиатр. Известен прежде всего как разработчик транзакционного анализа и сценарного анализа. Развивая идеи психоанализа, общей теории и метода лечения нервных и психических заболеваний, Берн сосредоточил внимание на «транзакциях» (от англ. trans – приставки, обозначающей движение от чего-то к чему-либо, и англ. action – «действие»), лежащих в основе межличностных отношений. Некоторые виды транзакций, имеющие в себе скрытую цель, он называет играми. Берн рассматривает три эго-состояния: Взрослый, Родитель и Ребёнок (которые не являются фрейдовскими Я, Супер-Я и Оно). Вступая в контакт с окружающей средой, человек, по мнению Берна, всегда находится в одном из этих состояний.

В современных условиях бурно развивающихся новых технологий психолого-педагогического воздействия на человека и группы людей, поиска методов качествен-

¹ William Shakespeare As You Like It. Как вам это понравится: пьеса на англ.яз. М.: Издательство Т8, 2017. 200 с. URL: <http://vikent.ru/enc/6187/>.

² Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: Издательство АСТ, 2017. 288 с.

ного изменения, формирования и совершенствования профессионально значимых способностей, умений и навыков первоначальное значение и понимание содержания тренинга как психологического метода развития личности в специально созданных для этого коммуникативных ситуациях изменилось и обрело более широкий смысл. Тренинг как процесс, совершенствующий личность и ее определенные качества, стал широко использоваться не только в узкоспециальной психологической реальности, но фактически применяется во всех сферах человеческой деятельности, востребованных социальной практикой: в экономике и политике, управлении и обучении, медицине и юриспруденции, в сфере досуга и развлечений и т.п.

Сегодня тренинг в понимании людей, его использующих, это комплекс обучающих или развивающих занятий, мобилизующих потенциальные личностные ресурсы участников и включающих их в активное взаимодействие. *«Если вам нечем заняться, займитесь собой. И «Я» будет вам благодарно настолько, что сможет легко перейти на «Ты» с кем угодно».* (Р. Валиуллин¹)

Тренинг (англ. *training* от *train* – *обучать, воспитывать*) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений, навыков и социальных установок².

В наиболее употребительном значении тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении³.

Термин «тренинг» предполагает достижение многих целей в развитии личности: обучение, воспитание, подготовка, тренировка, дрессировка. Подобная многозначность присуща и известным его научным определениям.

Известный российский психолог Юрий Николаевич Емельянов (1933-1996) рассматривает тренинг как группу методов развития способностей к обучению и овладению любым сложным видом деятельности.

Емельянов Юрий Николаевич – российский психолог, специалист в области социальной психологии и культурантропологии. Доктор психологических наук (1991), профессор факультета социологии Санкт-Петербургского государственного университета. Закончил филологический факультет Пятигорского государственного педагогического института (1958). Работал учителем, завучем в ленинградских школах, затем трудился в ЦНИИ технологии судостроения. В 1971 начал публиковать статьи по материалам зарубежной социальной психологии. С 1972 работал в ЛГУ преподавателем на факультете психологии и более 13 лет – с.н.с. в лаборатории социальной психологии НИИ комплексных социальных исследований ЛГУ. В 1976 защитил кандидатскую, а в 1991 – докторскую диссертацию по социальной психологии: «Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности». Изучал проблемы руководства в трудовом коллективе, разрабатывал концепцию активного социально-психологического обучения руководителей и специалистов деловому общению, совершенствованию их коммуникативной компетентности и организационного потенциала. Был одним из пионеров внедрения активных методов обучения в отечественную практику (Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга (в соавт., 1983); Активное социально-психологическое обучение (1985); Обучение паритетному диалогу (1991)). В последние годы занимался разработкой общих и психологических проблем культурантропологии. Был одним из создателей и первым заведующим кафедрой культурантропологии на факультете социологии СПбГУ. Автор монографии: Введение в культурантропологию, СПб., 1992.

¹ Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: АСТ, 2017. 288 с.

² URL: <https://ru.wikipedia.org/>

³ Там же.

Тренинг определяется как способ перепрограммирования имеющейся у человека модели управления поведением и деятельностью. Существует также определение тренинга как части планируемой активности организации, направленной на увеличение профессиональных знаний и умений либо на модификацию аттитудов и социального поведения персонала способами, сочетающимися с целями организации и требованиями деятельности¹.

В отечественной психологии распространены определения тренинга как одного из активных методов обучения или социально-психологического тренинга.



Л.А. Петровская

Известный социальный психолог Лариса Андреевна Петровская (1937-2006) рассматривает социально-психологический тренинг как средство воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения², как «средство развития компетентности в общении», «средство психологического воздействия»³. По мнению Л.А. Петровской, термины «активная социально-психологическая подготовка», «активное социальное обучение», «лабораторный тренинг», «группы интенсивного общения», «группы открытого общения», «перцептивно-ориентированный тренинг», «тренинг чувствительности (сенситивности)» являются эквивалентами социально-психологического тренинга, цель которого – развитие компетентности в общении, ее коммуникативной, интерактивной и перцептивной составляющих.

- Петровская Л.А. стояла у истоков социально-психологического тренинга в нашей стране. Ее книги – «Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга» и «Компетентность в общении: социально-психологический тренинг» являются авторитетным источником и профессиональным руководством для социальных психологов.
- Лариса Андреевна Петровская работала на кафедре социальной психологии МГУ с 1972 года – с момента ее основания. Все эти годы она отдавала много энергии и душевных сил преподаванию и научной работе, в которую вовлекала студентов и аспирантов. За 33 года работы на кафедре читала общий курс «Социальная психология», спецкурсы «История социальной психологии», «Зарубежная социальная психология XX столетия», «Теоретические и методологические основы социально-психологического тренинга», «Психология педагогического общения», «Социальная психология здоровья» и «Социальная психология повседневной жизни». Как ее ученица, отмечу, что Лариса Андреевна была любимым преподавателем для многих поколений студентов кафедры социальной психологии факультета психологии МГУ. В 2006 году Л.А. Петровская была награждена Ломоносовской премией за педагогическую работу.

Психолог Георгий Алексеевич Ковалев (1947-1997) относит социально-психологический тренинг к методам активного социального обучения как комплексного социально-дидактического направления⁴.

¹ Журавлев Д.В. Классификация видов психологического тренинга // Журнал практического психолога. 1998. № 2; URL: http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=129

² Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М.: Изд-во МГУ, 1982. 168 с.

³ Там же.

⁴ Ковалев Г.А. Психологическое воздействие: дис. ... докт. психол. наук. М., 1991; Ковалев Г.А. Психология воздействия. М., 1991.



Г.А. Ковалев

Психолог Б.Д. Парыгин (1930-2012) относит тренинг к методам group-counseling (группового консультирования), описывая их как активное групповое обучение навыкам общения и жизни в обществе вообще: от обучения профессионально полезным навыкам до адаптации к новой социальной роли с соответствующей коррекцией Я-концепции и самооценки¹.

Определение тренинга как метода обучения представляется недостаточно точным, поскольку приобретение знаний, умений

и навыков не исчерпывает весь диапазон происходящих в ходе тренинга изменений, в частности, трансформаций установок, отношений, мотивационных структур личности. Использование признака активности для определения тренинга вызывает определенные сомнения, поскольку активность является свойством субъекта, а не метода. В настоящее время наиболее часто для определения тренинга используется термин «психологическое воздействие».



Б.Д. Парыгин

Ковалев Георгий Алексеевич – российский психолог, доктор психологических наук (1991 г.), профессор Академии государственной службы при Президенте РФ. В 1969 г. закончил факультет психологии Ленинградского государственного университета. С 1972 г. работал в созданном Б. Г. Ананьевым Институте комплексных социальных исследований при ЛГУ. Переехав в 1974 г. в Москву, работал в НИИ проблем высшей школы. В 1976 г. стал аспирантом, а затем сотрудником лаборатории социальной перцепции НИИ общей и педагогической психологии Академии педагогических наук СССР (ныне Психологический институт Российской академии образования). Одним из первых он обратился к прикладной социальной психологии, опробовав различные виды тренинга с целью коррекции психологических характеристик субъектов общения. Теоретические и прикладные разработки по этой проблеме он обобщил в кандидатской диссертации (1980 г.). В последующие годы исследовал проблемы психологического воздействия, изучал виды этих воздействий, объективные и субъективные факторы, определяющие их основные параметры, разработал технологию организации разнокачественных воздействий, когда заранее планируется их результат. По итогам проведенных исследований в 1991 г. защитил докторскую диссертацию «Психологическое воздействие: теория, методология, практика». Логичным продолжением этой работы были исследования, относящиеся к области экологической психологии: как помочь человеку в окружающем его социуме отобрать и усвоить ту информацию, которая положительно влияет на действительное развитие его личности; каким образом надо воздействовать на человека, чтобы он сам целенаправленно и продуктивно создавал для себя среду, которая работала бы на его всестороннее развитие.

Борис Дмитриевич Парыгин (19 июня 1930, Ленинград – 9 апреля 2012, Санкт-Петербург) – советский и российский философ и психолог, основоположник научной социальной психологии. Доктор философских наук, профессор. Специалист в области философско-социологических проблем социальной психологии – её истории, методологии, теории и прaksiологии. Заслуженный деятель науки Российской Федерации.

¹ Парыгин Б.Д. Социальная психология. Истоки и перспективы. СПб.: СПбГУП, 2010. 533 с.

Под психологическим воздействием принято понимать целенаправленный перенос движения информации от одного участника взаимодействия к другому¹. По нашему мнению, следует уточнить смысл данного определения. Психологическое воздействие – целенаправленное изменение субъектом содержания, характера, направления, интенсивности движения потока информации по отношению к объекту общения. Предлагаемый С.И. Макшановым термин «преднамеренное изменение» предполагает множество особенностей и закономерностей, раскрывающих психологические феномены поведения человека и функционирования группы, отражает динамичные, процессуальные и продуктивные характеристики тренинга, подчеркивает активный многоцелевой «субъект - субъектный» характер тренинга. Однако эффективность тренинга, как нам кажется, прежде всего связана с направленностью его участников, в первую очередь, принятием ответственности за происходящее в тренинге как ведущим его специалистом, так и другими его участниками.

В связи с этим определение тренинга уточняется: тренинг – многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы и организации с целью гармонизации профессионального и личностного бытия человека². Тренинг профессионального общения сотрудников полиции обеспечивает приобретение специалистами профессионально важных качеств, умений (коммуникативных, личностных, познавательных и др.) и их перевод на уровень навыков, создает социально-психологические условия для разрешения личностных проблем, развития способностей личности, ее возможностей саморегуляции. Области применения тренинга в профессиональной деятельности сочетаются с положениями концепции ее психологического обеспечения и связаны с:

- разрешением прикладных проблем оптимизации профессиональной ориентации,
- адаптацией к требованиям профессии и организации, социума,
- освоением социально-психологических норм, профессиональных и организационных ценностей,
- овладением профессией, важными для нее умениями и навыками, в том числе навыками конструктивного профессионального общения,
- предупреждением эмоционального выгорания, профессиональной деформации, достижением профессионального мастерства,
- освоением новой деятельности,
- переподготовкой, решением задач кадрового мониторинга,
- сохранением и восстановлением работоспособности,
- постпрофессиональной адаптацией.

.....
• Вывод: развитие методологических основ тренинга и его насущные •
• прикладные задачи предполагают необходимость выяснения общего и •
• единичного в разных формах тренинга, а также проведение границ между •
• собственно тренингом и другими методами, которые могут быть опреде- •
• лены как методы преднамеренных изменений. •
•
•

¹ Куликов В.Н. Прикладное исследование социально-психологического воздействия // Прикладные проблемы социальной психологии. М.: Наука, 1983. С.158.

² Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. СПб.: Образование, 1997. С. 75.

Тренинг может рассматриваться с точки зрения разных парадигм, каждая из которых нашла свое развитие в науке и применение на практике¹:

- тренинг как своеобразная форма дрессировки, нацеленной на формирование жизненно и профессионально важных целесообразных паттернов поведения при помощи положительного подкрепления и подавления нежелательных форм поведения с использованием отрицательных стимулов-подкреплений. «Жизнь не поставлена хореографом. Поэтому я часто падаю» (Саша Дункан);
- тренинг как тренировка, в результате которой происходит формирование и отработка умений и навыков;
- тренинг как форма активного обучения, целью которого является воздействие на личность с целью передачи знаний, развития некоторых личностных качеств, умений и навыков;
- тренинг как метод развития субъектности, то есть создания условий для саморазвития, самораскрытия, самореализации участников и самостоятельного поиска ими способов решения собственных психологических проблем². «Движение никогда не лжет. Это барометр, показывающий погоду в душе» (Марта Грэм).

Как видим, перечисленные подходы к пониманию тренинга отличаются, прежде всего, отношением к участникам тренинга как пассивным объектам воздействия или активным субъектам собственного саморазвития, самосовершенствования, а также акцентом либо на отработке вспомогательных инструментальных действий (как в случае тренинга дрессировки), либо на раскрытии и развитии собственных глубинных личностных механизмов такого развития и раскрытия (как в случае тренинга субъектности). *«Жаль, что мы с тобой расстались, у нас так много общего. – Да, будь мы разные, жили бы душа в душу»*³.

В целом групповой психологический тренинг представляет собой совокупность активных методов практической психологии, которые используются: 1) в рамках клинической психотерапии при лечении неврозов, алкоголизма и ряда соматических заболеваний; 2) для работы с психически здоровыми людьми, имеющими психологические проблемы, отчасти по причине недоразвития социально значимых умений и качеств, в целях оказания им помощи в саморазвитии⁴. Мы вслед за И.З. Вачковым в большей степени уделяем внимание рассмотрению группового тренинга в его втором значении.

Традиционно социально-психологический тренинг рассматривается как *область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении*⁵. Если характеризовать социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции, которому и по-

¹ URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

² Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. М.: Ось- 89, 1999. 176 с.

³ Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике. СПб.: Антология, 2014. 160 с.

⁴ Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. М.: Ось-89, 1999. 176 с.

⁵ Психологический словарь / под общей ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990. 494 с.

священо наше учебно-методическое пособие, следовало бы понимать, как нам видится его значение гораздо шире, не только в плане развития коммуникативных качеств и умений, но развития личности в плане ее рефлексии – самонаблюдения, самоанализа, саморазвития, саморегуляции. *«Если кажется, что счастье может зависеть от других, то вам показалось, это не счастье»*¹.

Причем мы уделяем внимание развитию не только социально значимых качеств собственно личности, обуславливающих ее место в социуме и выбираемые социальные роли. *« – Я не знаю, что со мной происходит в этой жизни, я не нахожу себе места. – Да, место – это важно. Говорила тебе – ищи мужика с квартирой»*². В рамках нашего тренинга мы создаем благоприятные психологические условия для реализации индивидуальности участников. *« – Как при таком изобилии люди умудряются быть несчастными? – Либо занимаются не своим делом, либо не с теми»*³. Тренинг нацелен на развитие индивидуальности в плане интеллектуальном (особенно рефлексивном), познавательном в широком смысле этого слова (отражения объективной реальности и субъективно оцениваемой ее картины, восприятия и понимания других и самого себя). *« – С тобой трудно, ты говоришь на другом языке. – Я вообще молчу. – Вот-вот, ты даже молчишь на другом языке»*⁴.

Наконец, все занятия нашего тренинга оказывают прямое и косвенное влияние на психическое состояние его участников, стабилизируя и оптимизируя его. *«Иногда я доставала себя до такой степени, что не знала, как затихнуть обратно»*⁵. ... *– Как стать счастливым? – Молча, про себя. Счастью не нужны свидетели»*⁶.

Следует отметить, что групповой психологический тренинг не сводится только к социально-психологическому. Область его применения значительно шире, чем у последнего, и отнюдь не ограничивается развитием навыков эффективного общения и повышением коммуникативной компетентности.

Тренингом сегодня называют следующие виды обучения и воздействия:

- группу методов активного обучения, овладения сложным видом деятельности;
- формирование желательных (личностных и профессиональных) установок, умений, навыков. *«Чем топтать ногами от злости, лучше научись степу»* (Фред Астер);
- формирование желательного типа мотивации (личностной и профессиональной);
- упражнения с целью овладения конкретными навыками (профессиональными, коммуникативными, управленческими и т.д.); они могут быть составной частью любого тренинга;
- обучение применению новых знаний в конкретных областях практики (управленческой, профессиональной, учебной)⁷. Хорошо зарекомендовали себя

¹ Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: АСТ, 2017. 288 с.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

⁷ URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

здесь тренинги развития субъектности личности. «Я не стараюсь танцевать лучше всех остальных. Я стараюсь танцевать лучше себя самого» (М. Барышников).

Основной отличительной особенностью тренинга является наличие психологического активизирующего воздействия, направляющего активность личности на ее внутреннее, психическое состояние, его оптимизацию и актуализацию в новых проявлениях и ситуациях. Сущность тренинговых методик в общем плане раскрыта в установке бихевиорального подхода – в идее воздействия мышечных реакций, поведения (речевого или телесного) на внутренние состояния субъекта (когда мы улыбаемся в затруднительной ситуации, нам становится легче: знак переживаемой негативной эмоции как внутреннего состояния меняется при изменении внешнего выражения на новые позитивные эмоции). Психологическое воздействие изменяет не только внешнее наблюдаемое поведение участников тренинга (как произвольное, так и не осознаваемое ими), но и его внутреннюю основу, психическую модель, что в принципе и составляет основной результат тренинга. Данное изменение может проявляться в следующем:

- изменение имеющихся знаний, конкретных навыков и умений в определенной области;
- изменение внутренней позиции личности, ее установок, мотивов;
- изменение внешнего рисунка поведенческих проявлений личности. «Хороший танцор даже лицом танцует» (Константин Кушнер);
- изменение актуальности, уровня и направленности рефлексии личности (она может быть направлена на свое доминирующее поведение, на поведение других людей, наконец, на собственное поведение под влиянием других). « – Шарик, тебе хозяин доверяет? – Конечно. – А зачем тогда поводок? – Это не поводок, это привязанность»¹. Рефлексия становится актуальной, необходимой для человека, он совершенствуется в ее возможностях и начинает применять не только при выполнении учебной задачи на тренинге – например, при анализе собственного рисунка, но и в различных жизненных и профессиональных ситуациях как устойчивый психологический навык. «День был прекрасный, я чувствовал это носом, но никак не мог в этот день попасть. Мешало вчера. Вчера еще бродило где-то в голове. Тосковало, грустило, свербило, считало, рассчитывало... Если кажется, что счастье может зависеть от других, то вам показалось, это не счастье... – Как стать счастливым? – Молча, про себя. Счастью не нужны свидетели»²;
- изменение содержания, направленности, характера и эмоциональной окраски групповых или семейных отношений;
- изменение устойчивости, динамичности и структуры Я-концепции в целом и ее отдельных составляющих.

Это еще не все возможные изменения. Тренинговая ситуация как вид социально-психологического воздействия является полифакторной. Поэтому тренинговая ситуация и ее факторы взаимосвязаны и взаимообусловлены. С одной стороны, она сама и ее динамика зависят от многих задействованных в ней фак-

¹ Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике. СПб.: Антология, 2014. 160 с.

² Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: Издательство АСТ, 2017. 288 с.

торов. С другой стороны, эффекты ее влияния на отдельную личность и группу также полифакторны, многообразны, разнообразны, вариативны вследствие этой многофакторности.

Это означает, что прогноз результатов тренинга – дело неблагоприятное и непростое. Часть факторов, например, личность тренера и стиль его работы, соответствие декларируемого им поведения и поведения, непосредственно им реализуемого, а также направленность программы тренинга имеют вполне прогнозируемый, предсказуемый характер. Так, нередко можно заметить, что тренеры, повествуящие тренинговой группе о значении искренности, эмпатии, расположения к собеседнику в процессе установления с ним контакта, при этом сами демонстрируют собственным собеседникам закрытые позы недоверия и самозащиты, отсутствия интереса и непонимания другого.

Многие подструктурные составляющие тренинговой ситуации, например, обстоятельства проведения тренинговой работы, а также характер межличностных отношений в группе в значительной степени не поддаются предварительному программированию, моделированию, если только это не является специальной задачей для ведущего. Ведь каждому тренеру хорошо известно, что один и тот же тренинг проходит совершенно по-разному в разных группах, и даже в одной и той же группе эффекты коммуникативного влияния могут быть различными – от интереса к человеку или группе до конфликта и нежелания слушать.

Иными словами, эффективность тренинга – характер и степень личностных изменений у его участников в результате его проведения – является результатом совместной деятельности ведущего и участников, зависит от каждого из них в значительной степени.

При подготовке и проведении тренинга необходимо учитывать особенности функционирования и влияния на поведение участников групповых норм. Любая социальная общность, будь то малая или большая, формирует свои нормы, правила, законы, регулирующие поведение и жизнедеятельность людей в этой общности. Поведение человека оценивается обществом с точки зрения соответствия этим нормам либо отступления от них. Обычно нарушение этих писанных или неписанных норм вызывает применение определенных санкций к нарушителю со стороны государства, общества.

Тренинговые группы также создают свои собственные нормы, причем в каждой конкретной группе они могут быть специфичны. Ведущий должен понимать значение норм для конструктивного развития группы и способствовать выработке и принятию участниками таких норм, которые соответствовали бы целям группы и задачам тренинга. Часто механический перенос в тренинговую группу норм, принятых в социуме, является не только непродуктивным, но и прямо вредным и антитерапевтическим. Впрочем, механический перенос норм тренинговой группы в реальную жизнь в большинстве случаев также неэффективен и затрудняет адаптацию ее участников в действительности.

Некоторые нормы начинают действовать в тренинговой группе с момента ее возникновения. Специалисты по тренингу рекомендуют сразу предложить участникам некоторые правила, обязательные для соблюдения в группе. Чаще всего это происходит так.

В самом начале работы ведущий говорит о возможностях и значении тренинга как формы обучения участников группы. Далее называются и характеризуются основные принципы конструктивной работы в группе. Нормы тренинговой группы создают особый психологический климат, часто резко отличающийся от того, который имеется в традиционных группах. Участники тренинга, осознавая это, начинают сами контролировать соблюдение групповых норм.

Невозможно представить и охарактеризовать психологический тренинг без понятий «роль» и «ролевые позиции» в группе.

Многие социальные психологи рассматривают групповую динамику в тренинге прежде всего как смену ролей участниками и скрытую борьбу за то, чтобы занять те или иные «ролевые ниши». Задача ведущего при этом характеризуется как сознательное (иногда откровенно провокационное) «расшатывание» сложившихся ролевых взаимоотношений и изменение ролей¹, активизирующее групповые процессы.

Важно уточнить содержание понятия «роль». Психолог В. И. Слободчиков разделяет понятия «социальная роль» и «игровая роль»². Социальная роль – единица анализа связей и отношений, в которые человек включается независимо от его желаний и интересов конкретной ситуацией взаимодействия. Игровая роль – единица анализа свободных, но временных отношений и общностей.

Самым важным критерием, различающим социальную и игровую роль, является несвободность выбора³. Живя и действуя в многообразных социальных общностях (семья, ученический или профессиональный коллектив), люди вынуждены встраиваться в ту систему социальных ролей, которая и характеризует данную общность. Чтобы адаптироваться в социальной среде, человек, в соответствии с ожиданиями окружающих, надевает маску той социальной роли, которая ему задается извне, «образцового отца семейства», «авторитетного руководителя» или «изолируемого аутсайдера».

На первых этапах развития тренинговой группы поведение и общение участников определяется стереотипными внутренними установками на исполнение определенной социальной роли, известной или исполняемой ими в реальности. Например, человек, преуспевающий в профессии и занимающий высокий пост, часто и в тренинге стремится играть роль авторитетного лидера. Однако ситуация психологического тренинга требует вариативности поведения участников, отказа от шаблонов и стереотипов и реализации новых, нестандартных игровых ролей. Специалисты описывают большое количество групповых ролей, названия которых образны, метафоричны: «козел отпущения», «эксперт», «аутсайдер», «тряпка», «обвинитель», «хулиган», «жертва» и т. п.

Нередко роли участников в группе обсуждаются в группе или характеризуются в обратной связи. Это способствует развитию самосознания и освобо-

¹ Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры. СПб.: Социально-психологический центр, 1996. 380 с.

² Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности: учебное пособие для вузов. М.:Школа-Пресс, 1995. С. 158.

³ Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. М.: Ось-89, 1999. 176 с.

ждению от навязанных форм поведения и неконструктивных вариантов исполнения социальных ролей. Поэтому основная задача многих тренингов и состоит в расширении репертуара ролей, развивающих у участников группы новые возможности самореализации во внешнем мире на основе обновленных, испытанных в тренинге и сознательно исполняемых ролей. Данная цель, по нашему убеждению, является значимой и для тренинга профессионального общения сотрудников полиции.

Очень интересные особенности работы тренинговых групп были выделены в истории их возникновения и развития.

История развития тренингов, если рассматривать их как форму обучения, развития личности, насчитывает тысячи лет.



Дейл Карнеги



Курт Левин

Одним из первых, кто начал использовать тренинги в их современном значении, стал Дейл Карнеги, основавший в 1912 году «Dale Carnegie Training». Этот центр стал известен благодаря тренингам по развитию навыков публичного выступления, уверенности в себе, взаимодействия с другими людьми.

Развитие тренинга как формы группового обучения также связано с именем немецкого психолога Курта Левина.

.....
Дейл Брэккенридж Карнеги (англ. Dale Breckenridge Carnegie, до 1922 года – Carnagey; 24 ноября 1888 – 1 ноября 1955) – американский педагог, лектор, писатель, оратор-мотиватор. Стоял у истоков создания теории общения, перевел научные разработки психологов того времени в практическую область, разработав собственную концепцию бесконфликтного общения. Основал курсы по самосовершенствованию, навыкам эффективного общения, выступления и другие.
.....

.....
Курт Цадек Левин (нем. Kurt Zadek Lewin; 9 сентября 1890 – 12 февраля 1947) – немецкий, а затем американский психолог, чьи идеи оказали большое влияние на американскую социальную психологию и многие другие школы и направления, в особенности на теорию культурного развития Льва Выготского и исследователей «круга Выготского». Многие вопросы, которыми он занимался, стали основополагающими для психологов – уровень притязаний, групповая динамика, социальная перцепция, игровые ситуации, стремление к успеху и избегание неудач, теория поля, временная перспектива.
.....

Школа К. Левина с 1946 года разрабатывала тренинговые группы (Т-группы), направленные на развитие компетентности в общении. Исследователи обратили внимание на высокую эффективность совместного анализа участниками группы их переживаний для изменения поведения. Итогом данных исследований стало создание в США Национальной лаборатории тренинга. Здесь была создана группа тренинга базовых умений. В Т-группах обучали руководителей, менеджеров, лидеров политических движений эффективному межличностному взаимодействию, умению выбирать наиболее адекватные способы воздействия руководителя на подчиненных с целью оптимизации их деятельности, предупреждать и разрешать конфликты в трудовых коллективах, поддерживать благоприятный микроклимат и укреплять сплоченность в коллективе. Перечисленные задачи являются важными и для тренинга профессионального общения сотрудников полиции.

В 1954 году появляется новое направление в развитии тренинговых групп, направленное на выявление жизненных ценностей человека, развитие его самоидентичности. Это направление стало известно как тренинг сензитивности. Идеи данного направления в тренинговой работе представляют практический интерес и для тренинга профессионального общения сотрудников полиции.



Карл Роджерс

В 1960-е годы в теорию тренинга были привнесены идеи гуманистической психологии Карла Роджерса и появился тренинг социальных и жизненных умений (англ. social&life skills training). Он получил развитие в профессиональной подготовке учителей, консультантов, менеджеров, показал свою эффективность как форма психологической поддержки и развития личностных ресурсов. Среди жизненных умений были выделены такие, как умение решать проблемы, принимать решения и общаться, проявлять в социальных ситуациях настойчивость, уверенность в себе и независимость, критичность мышления, умения саморегуляции и развития Я-концепции; реализации собственной идентичности, рефлексии в процессе межличностного восприятия и понимания себя и других, самоподдержки и обобщения, концептуализации жизненного опыта. Полученные в процессе такого тренинга конструктивные личностные изменения являются жизненно необходимыми и для сотрудников органов внутренних дел. Поэтому основные идеи данного тренинга мы стараемся учитывать в разрабатываемом нами тренинге профессионального общения сотрудников полиции.

- Карл Рэнсом Роджерс – американский психолог, один из создателей и лидеров гуманистической психологии. Фундаментальным компонентом структуры личности Роджерс считал «я-концепцию», формирующуюся в процессе взаимодействия субъекта с окружающей социальной средой и являющуюся интегральным механизмом саморегуляции его поведения. Роджерс внес большой вклад в создание недирективной психотерапии, которую он называл «личностно-ориентированной психотерапией». Президент Американской психологической ассоциации с 1947 года. Роджерс считал свой метод универсальным, то есть применимым и эффективным в работе с самыми разными типами клиентов – как для групп, так и для индивидуальной работы, для людей разных культур, видов деятельности, религиозных взглядов. В частности, метод применим для разрешения конфликтов – как внутриличностных, так и межличностных и межгрупповых. URL: <https://ru.citaty.net/avtory/karl-rodzhers/>

Новый этап в развитии тренинга отмечается в 1970-е годы. В Лейпцигском и Йенском университетах под руководством М. Форверга был разработан метод, названный социально-психологическим тренингом¹. Данный тренинг осуществлялся в форме ролевых игр с элементами драматизации, в которых достаточно эффективно развивались коммуникативные навыки. Прикладной эффект данного направления в развитии тренинга нашел применение в социально-психологической подготовке руководителей промышленного производства. Основные идеи данного тренинга нашли непосредственное применение в разрабатываемом нами тренинге профессионального общения сотрудников полиции.

1.2. Методология психологического тренинга в контексте целей и форм обучения

*Чтобы выигрывать, нужно прежде всего играть.
Альберт Эйнштейн*

Методы, приемы и техники тренинга разнообразны. Методические средства тренинга предназначены для речевой и неречевой передачи информации, создания целесообразно насыщенной познавательной информационной среды, регуляции уровня удовлетворения потребностей, в том числе за счет вовлечения в определенным образом организованную деятельность. Методические средства тренинга постоянно обновляются, совершенствуются, насчитывая, по некоторым данным, 22 техники (Blum, Naylor, 1968)².

При планировании и подготовке тренинга одним из наиболее значимых для тренера действий является выбор метода, при помощи которого необходимая информация передается участникам.

В настоящее время известно большое количество разнообразных и эффективных методов, видов и форм обучения. Все они в той или иной мере способствуют решению тренинговых задач. Однако правильно выбранный метод в решающей степени влияет на то, каким образом, как скоро и насколько эффективно будут решаться задачи обучающей и развивающей программы и как долго результаты тренинга будут сохраняться после его завершения.

Известно, что наибольших успехов достигает на своем поприще тот, кто имеет в своем арсенале разнообразные способы и методы работы, соотнося их с актуальной ситуацией и особенностями решаемых задач. Разнообразие, хорошее знание используемых методов и умение своевременно их применить и определяет в итоге время, затраченное на решение поставленных задач, качество и надежность получаемых результатов. Тренеру, как и любому руководителю коллектива и организатору совместной деятельности, не следует ограничиваться лишь одним методом, даже достаточно эффективным и интересным, на протяжении всего обучающего

.....
• Альберт Эйнштейн – выдающийся физик-теоретик, один из основоположников современной теоретической физики, которому принадлежит заслуга разработки и введения в науку целого ряда крупных физических теорий, в частности, теории относительности. •
.....

¹ Тренинг как форма социально-психологической работы и групповая форма организации обучения. URL: <http://vikidalka.ru/2-157050.html>

² Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. СПб.: Образование, 1997. С. 14-15.

и развивающего курса. Использование разнообразных техник и заданий не только обуславливает устойчивую концентрацию внимания и качественную работоспособность группы на протяжении всего тренинга, но также отражает многообразие реальных жизненных ситуаций, которые и в жизни, как правило, для достижения успеха предполагают необходимость использования вариативных типов поведения.

Например, на нашем тренинге профессионального общения слушателям предлагается разобрать важное практическое задание на способы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности сотрудника полиции. Для того чтобы оценить, хорошо ли усвоили обучающиеся теоретический материал, можно с равной эффективностью использовать как метод моделирования (возможных вариантов поведения в потенциальной конфликтной ситуации), так и метод кейсов (разбор и анализ конкретной реальной конфликтной ситуации и способов ее разрешения) с последующей дискуссией и оценкой.

Наконец, самый важный результат, наверное, состоит в том, что использование разнообразных техник способствует сохранению у участников интереса к изучаемой проблематике, обобщению, систематизации полученных представлений в целостное точное знание и формированию устойчивых практических умений. Как известно, навыки являются устойчивыми, если формируются на разнообразном информационном материале и в разнообразных социальных ситуациях.

В практике тренинговых занятий по дисциплине «Социально-психологический тренинг профессионального общения» используются разнообразные методы:

- лекция¹,
- семинар²,
- практическое занятие (в рамках практических занятий нами используются следующие формы: моделирование практических ситуаций; ролевая игра; мозговой штурм; метод кейсов; дискуссия).

¹ В самом общем виде лекция – это вербальное представление информации лектором, тренером, ведущим. Задача ведущего как лектора – донести свои знания до группы. Задача группы – принять и сохранить эти знания. Включение группы в обучение происходит главным образом в виде слушания. Это означает, что лекция – процесс относительно пассивный, не дающий группе возможности для постоянного активного взаимодействия. Несмотря на это, в нашей практике проведения тренинга профессионального общения лекционные занятия, как правило, проходят в интерактивной форме. Лекция – наиболее определенный для ведущего, максимально запланированный, подготовленный и классический вариант обучения. Традиционно характерен монолог лектора и относительно невысокая интерактивность занятия. Слушатели воспринимают и запоминают сказанное, одновременно конспектируют ключевые тезисы, что способствует построению целостной картины по проблеме. Лекция может проводиться для большой аудитории, сопровождаться аудио- или видеозаписью.

² Семинар как форма обучения также имеет свои особенности, в учебном процессе по дисциплине «Социально-психологический тренинг профессионального общения» используется реже, чем практическое тренинговое занятие.

Во-первых, воспринимаемый от преподавателя-ведущего объем материала, а также количество слушателей в аудитории по сравнению с лекцией относительно меньше, рассматриваются несколько ключевых вопросов в контексте общей темы, количество обучающихся, задействованных в активной работе, больше, участники актуализируют результат усвоения материала по итогам домашней и аудиторной самостоятельной работы.

Во-вторых, семинар предполагает интерактивность и коммуникацию между ведущим и аудиторией. Используются разнообразные средства подачи информации (звук, графика, видео, дискуссии и обсуждения), поэтому качество усвоения, обобщения и закрепления материала обычно выше, чем на лекции. Сегодня нередко используется онлайн разновидность семинара, называемая вебинаром.

Каждый из перечисленных методов сочетается с использованием разнообразных техник, достаточно эффективных в любом из перечисленных методов. Так, например, на наших занятиях по дисциплине «Социально-психологический тренинг профессионального общения» каждый из перечисленных методов реализуется в сочетании с рисуночными техниками и творческими работами обучающихся.

Цель любого образовательного процесса непосредственно связана с формированием лично и профессионально важного результата в виде знаний, умений и навыков.

Знание – это результат процесса познания человеком окружающего мира и самого себя, совокупность представлений, суждений, теорий как исходных положений об изучаемой реальности. Обыденное знание, часто называемое житейским, позволяет нам адекватно ориентироваться в ситуациях и сознательно реагировать на обычные явления, события. Научное знание – более системное, точное, обоснованное, глубокое, обобщенное.

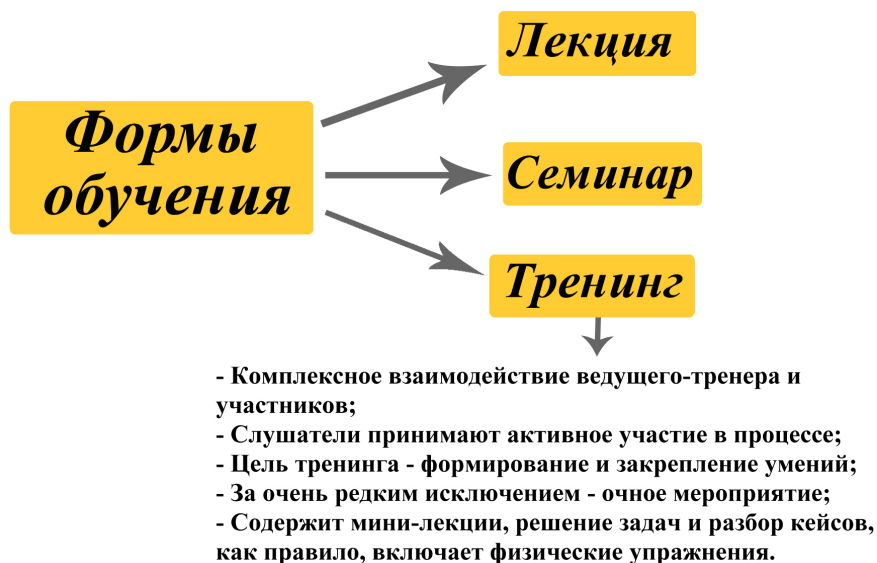


Рис. 2. Влияние особенностей тренинга как формы обучения на используемые средства лекционного и семинарского типа (по А. Осадчому)¹

Умение – это способность выполнять какие-либо действия осознанно, опираясь на знания, опыт, освоенный человеком способ выполнения действия.

Навык – это автоматизированный способ выполнения действия, часто выполняемый без контроля сознания, способность к совокупности стереотипных действий. Навык является результатом многократного упражнения, выполнения однотипных действий. Достижение навыка характеризует быстрое и безошибочное выполнение освоенного действия.

¹ URL: <http://point-v.ru/stati/vebinar-seminar-trening-otlichiya-i-osobennosti.html>.

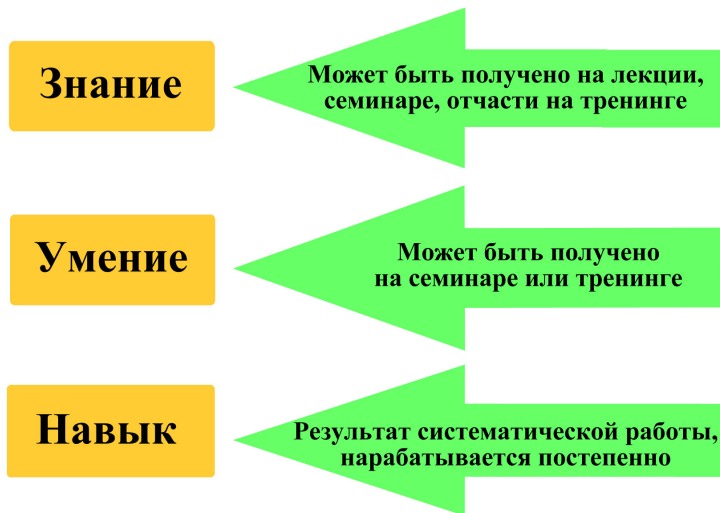


Рис. 3. Особенности знаний, умений, навыков (по А. Осадчому)¹

Если говорить о качестве усвоения материала, лекция даст знания, которые без дополнительной систематической самостоятельной доработки воспринятого материала очень быстро будут забыты, оставив отдельные, порой бессвязные, фрагменты. Это происходит из-за того, что теория не конкретизируется практикой и не обновляется в памяти в процессе самостоятельной работы над материалом. Полученное знание обретает формальный характер и потом за практической ненужностью теряется.

Семинар при меньшем объеме (отдельных вопросов) материала позволяет разобратся в существенных аспектах темы и лучше их запомнить. Усваиваемого понятийного материала гораздо меньше, он изложен в более понятной форме, усваивается лучше.

С точки зрения соотношения затраты/эффективность очень интересным вариантом является онлайн - разновидность семинара – вебинар. Слушателю никуда не нужно перемещаться, любой компьютер с доступом в Интернет позволяет включиться в работу и получить доступ к общению с преподавателем и учебной группой как виртуальной обучающей средой, в процессе усвоения обычно есть возможность выполнения простейших упражнений и взаимодействия с остальными участниками. Таким образом, семинар и вебинар более эффективны в тех случаях, когда необходимо получить небольшой, но необходимый объем знаний и некоторых умений, но менее эффективны для формирования навыков.

Не стоит рассматривать эту особенность как ограниченность лекции, семинара или вебинара, небольшого тренинга в том, что они не формируют навыки. Ибо навыки формируются в процессе продолжительных упражнений, систематических практических занятий.

¹ URL: <http://point-v.ru/stati/vebinar-seminar-trening-otlichiya-i-osobennosti.html>.

Главной задачей тренинга является практический результат. Важно, чтобы участники программы ушли с чувством, что они приобрели что-то такое, с чем можно работать сразу после окончания тренинга, сегодня, сейчас, на своих рабочих местах¹.

Например, чтобы сотруднику полиции сформировать навыки визуальной диагностики личности гражданина и позитивного конструктивного общения с ним, необходимо правильно выполнять коммуникативные и перцептивные действия сотни раз в течение нескольких недель, а затем систематически тренировать полученные навыки. «Вещи наполняются смыслом, только когда все происходит чуть помедленнее. Мы все делаем очень быстро, но невозможно ничего понять на бегу» (Эрдем Гюндоз²).

Краткий цикл тренинговых занятий, например, у слушателей заочной формы обучения не сформирует необходимых полноценных коммуникативных навыков, их можно достичь только путем дополнительного самообразования, постоянно самостоятельно повышая свою профессиональную квалификацию.

ВЫВОДЫ: 1. Достижение сотрудником высокой профессиональной квалификации предполагает различные формы обучения: лекцию, семинар, практические занятия, тренинг, а также их разновидности. Тренинг профессионального общения как учебная дисциплина для обучающихся сотрудников полиции и курсантов совмещает все основные вышеперечисленные формы учебного занятия с ограничением удельного веса семинарских занятий.

2. Каждая форма обучения, независимо от ее учебно-методической направленности для достижения желаемого результата, обязательно предполагает активный характер усвоения, то есть обучающийся выступает субъектом познания и собственного развития, обладающим внутренней мотивацией познавательного развития и совершенствования личностных возможностей.

3. Все формы обучения продуктивны в их взаимосвязи: лекция дает возможность за короткое время сориентироваться в проблеме (теме), получить целостное представление и максимум конкретной наиболее значимой отобранной специалистом информации, дает возможность кратко отобразить и сохранить в письменной форме тезисы материала. Однако лекционный материал плохо усваивается без повторения, без самостоятельной активной проработки материала и совместного обсуждения в учебной группе быстро забывается. Семинар позволяет хорошо изучить небольшой по объему материал (часть проблемы, темы) и закрепить знания по основным вопросам в рамках темы, при этом предполагает более активное взаимодействие между докладчиком и слушателями. Тренинг является формой обучения, наиболее эффективной в плане формирования практических умений, интересной для слушателя и достаточно сложной для преподавателя-тренера. Тренинг требует активного соучастия и совместной работы тренера и обучаемых.

¹ Сидоренко Е. О себе. URL: http://zestleaders.com/files/bio/bio_sh_sidorenko.pdf.

² Турецкий хореограф, который вышел и встал на площади Таксима в знак протеста против репрессивных действий властей (2013 год).

4. Перечисленные формы обучения в системе профессиональной подготовки сотрудников полиции позволяют сформировать только знания, умения, частично навыки, для овладения устойчивыми системными навыками обучающимся необходимо работать самостоятельно, и не только в процессе вузовского обучения, но и в профессиональной деятельности.

Психолог С.И. Макшанов выделяет три группы методических средств (техник), которые могут применяться в профессионально ориентированных программах тренинга (см. табл.1): техники представления информации (функции: осознание и передача информации); имитационные техники (функция: тренировка в безопасных условиях); техники создания реальной среды (функция: действия с реальными рисками)¹.

Таблица 1

Методические средства (техники) тренинга²

<i>Техники представления информации</i>	<i>Имитационные техники</i>	<i>Техники создания реальной среды</i>
Короткие лекции Видеолекции Видеоиллюстрации Систематизированные обзоры Программированные инструкции Анализ оценок и самооценок Модерация Рисуночные методики Дискуссия	Рольевые игры Деловые игры Анализ конкретных случаев Психодрама Социодрама Медитация Управляемое воображение Визуализация Психогимнастика Мозговой штурм	Выполнение заданий с физическими рисками Выполнение конкретных профессиональных процедур с реальными партнерами, оборудованием, документацией Выполнение заданий с незнакомыми людьми Кратковременные ротации

Кратко рассмотрим основные методические средства (техники).

Техники представления информации

Групповая дискуссия – совместное обсуждение, анализ, обобщение проблемной ситуации, вопроса или задачи. Групповая дискуссия может быть структурированной (управляется тренером с помощью обозначенных вопросов или тем для обсуждения) или неструктурированной (ход дискуссии зависит от участников обсуждения).

Дебаты, программированные инструкции³:

Дебаты (англ. debate, debating) – это формальный метод ведения спора, при котором стороны взаимодействуют друг с другом, следуя принятым правилам, выражая и аргументируя определенные точки зрения, с целью оказания воздействия

¹ URL: http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html

² Там же.

³ Там же.

на третью сторону (зрителей, судей и т.д.)¹ и убеждения ее в правильности отстаиваемого мнения. Дебаты, как форма ведения спора, отличаются как от обычной логической аргументации, которая лишь проверяет вещи на предмет последовательности с точки зрения аксиом, так и от спора о фактах, в котором интересуются только актуальным наличием, существованием ранее или полным отсутствием обсуждаемого явления. Данные отличительные особенности: логическая последовательность, фактическая точность, а также воздействие на эмоции и чувства воспринимающей аудитории являются важными составляющими убеждения и дебатов. Однако в дебатах важно не просто их наличие, а формулирование более качественной и убедительной позиции по обсуждаемой проблеме.

Программированные инструкции содержат группы заданий и упражнений, позволяющих проверить и испытать на собственном опыте полученные в тренинге представления и умственные действия, а также предоставляют возможность получения обратной связи о правильности, оптимальности и эффективности принятых решений и выполненных действий. В начале и в конце инструкции даются примеры выполнения заданий и комментарии к ним. Обратная связь в программированных инструкциях может содержаться как в информации о времени выполнения, правильности и точности выполнения отдельного задания, так и в итогах выполненной работы со всем объемом заданий. Примером программированных инструкций являются сборники заданий для развития креативности, разработанные К. Крачфилдом, задания для тренировки приемов активного слушания².

Демонстрация

Слово «демонстрация» в переводе с латинского – это подробное объяснение чего-либо на деле. В тренингах демонстрации обычно проводят перед тем, как сделать упражнение, если в этом возникает необходимость.

Часто ведущий или тренер проводит демонстрацию для того, чтобы показать участникам вариативный образец или правильную модель выполнения упражнения. Усвоение идет по принципу «лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать». Демонстрация позволяет не только показать, но еще и объяснить особенности выполнения упражнения или задания, избежать ошибок, предупредить лишние вопросы, таким образом, выполняет на тренинге уточняющую в инструкции, дополняющую роль.

- Для выполнения некоторых упражнений часто используется вариант объединения участников тренинга в малые группы (4 - 6 человек) с целью обсуждения поставленной тренерами задачи³. Как варианты, возможно создание групп из 3-4 человек или работа в парах.

- Один из участников малой группы выбирается для записывания основных моментов обсуждения на плакатный лист.

- Работа в малых группах дает возможность всем присутствующим в течение оговоренного времени высказать свое мнение, обсудить проблему в разных ракурсах, взаимодополняя друг друга, помогает участникам раскрыться, ближе пообщаться друг с другом. Работа в малых группах позволяет также раскрыться и

¹ URL: <http://wiki-linki.ru/Page/742136>.

² URL: http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html.

³ URL: <http://skachate.ru/informatika/9943/index.html?page=9>

развиться лидерским качествам участников: именно в малых группах проявляются коммуникативно-организаторские качества, склонность к лидерству и умение вести за собой.

- Кроме того, обсуждение в малых группах развивает у участников аналитические способности, комплексное видение проблемы, толерантность к разным точкам зрения, позволяет высказаться в более комфортных условиях тем, кто обычно в реальной ситуации предпочитает этого не делать.

- Опыт и наработки малых групп позже обсуждаются всеми участниками в ходе групповой дискуссии.

Методические техники (средства) тренинга могут использоваться во взаимосвязи. Так, для изучения и усвоения нового материала в малых группах используются **ролевые игры** как наиболее эффективное средство наглядного объяснения сути важных идей или качеств личности и поведения (подробнее об этом см. далее). Эффективность возможна при условии эмоционального и игрового вовлечения всех участников тренинга в разыгрываемые ситуации, максимально приближенные к реальности и требующие мобилизации как личных способностей, так и знаний, полученных во время предыдущих занятий тренинга.

Игры используются также для разминки, интерактивного «разогрева» или активизации участников группы.

Упражнение – это форма индивидуального или группового обучения, когда участник(и) по заданию тренера отрабатывают практические навыки (например, навык понимания эмоций и чувств собеседника, навык установления контакта, навык публичного выступления и т.д.).

Ролевые игры и упражнения позволяют участникам тренинга развивать умения и навыки, ибо они формируются по мере повторения упражнения в требуемом качестве, а также пережить новые эмоции и чувства (участники могут на уровне эмоций почувствовать, например, что значит для сотрудника оказаться в роли подчиненного, «просящего» необходимых ему уступок в общении с непреклонным руководителем).

Дискуссия – коллективное обсуждение.

Дискуссия является формой реализации субъект-субъектного, диалогического взаимодействия. Она позволяет представить и сопоставить разные взгляды на обозначенную проблему, собрать разнообразную информацию, выявить специфику каждого подхода и сопоставить ее с направленностью его представителя, выявить в итоге целостную картину об интересующем явлении. Известны три основные стратегии ведения дискуссии: свободное ведение дискуссии, программированное и компромиссная стратегия. Этапами дискуссии являются: постановка цели и формулировка темы, обсуждение и определение основных подходов, упорядочение, обоснование и совместная оценка полученной информации; подведение итогов дискуссии – сопоставление ее целей с полученными результатами¹.

Большой популярностью в последнее время пользуется такая достаточно интересная и эффективная форма дискуссии, как фокус-группа. Фокус-группы (фокусное интервью) – это групповая дискуссия, которая может быть охарактер-

¹ URL: http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html.

ризована как глубинное интервью, часто реализуемое в области организационного управления, в политических, социологических и маркетинговых исследованиях с целью получения качественной информации для принятия решений в различных областях деятельности.

Фокусированное интервью отличается от других типов исследовательского интервью.

Во-первых, интервьюируемые лица должны быть задействованы в некоторой общей ситуации: они просмотрели фильм (например, на наших занятиях используется фильм «Я и другие»), прослушали радиопрограмму, прочитали статью или книгу, принимали участие в психологическом эксперименте или неконтролируемой, но наблюдаемой социальной ситуации (например, в политическом митинге, ритуале или мятеже).

Во-вторых, значимые особенности, закономерности и общая структура этой ситуации предварительно проанализированы ведущим (тренером), на основе чего он формулирует гипотезы.

В-третьих, на основе этого анализа разрабатывается план проведения интервью, в котором указаны важнейшие проблемы исследования и гипотезы.

В-четвертых, интервью фокусируется на субъективных переживаниях лиц по поводу заранее проанализированной ситуации¹.

Стандартная групповая дискуссия включает 8-10 человек и длится от 1 до 5 часов. Групповые дискуссии или интервью обычно сопровождаются аудио- или видеозаписью.

Рисуночные методики как техники представления информации

Выделяются следующие направления применения рисуночных техник:

1. Диагностическое (прогностическое) применение рисунка позволяет получить информацию о представлениях человека о различных аспектах реальности и его индивидуальных особенностях. Использование рисуночных техник дает диагностическую основу для понимания значения тренинга в динамике личности и ее поведения. Кроме того, овладение обучающимися основными элементами анализа рисунка создает возможность постоянного мониторинга самим субъектом динамики собственного состояния и развития в процессе профессионально-психологической рефлексии и, соответственно, обуславливает своевременную самостоятельную коррекцию своего общения и поведения, что имеет уже развивающее значение.

2. Развивающее применение рисуночных техник основывается на представлениях о функциональных асимметриях головного мозга, в частности, о различиях между лево- и правополушарными картинками мира. Превращение речевых (вербальных) и знаковых описаний различных объектов в образ, а затем осознание полученного образа как отдельной важной характеристики личности создает в процессе коллективного обсуждения рисунка на занятии тренинга развивающую ситуацию. У обучающихся формируются психологические установки, готовность воспринимать и понимать любые проявления собеседника (речевые,

¹ Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью: пер. с англ. / под ред. С.А. Белановского. М., 1991.

поведенческие, коммуникативные в связи с его мотивацией), понимать его тип восприятия и мышления, формируется навык преобразования левополушарных образов в правополушарные с их последующим осознанием. В результате обучающиеся приобретают способность оценивать ситуацию глазами собеседника, а значит, выбирать оптимальные способы и приемы установления психологического контакта. Достижение этого результата в тренинге позволяет обучающимся лучше понимать не только себя, но и других, находить и выбирать наиболее оптимальные стратегии правомерного психологического воздействия на собеседника. С этим результатом связано следующее не менее важное терапевтическое значение рисуночных методик.

3. Терапевтическое – позволяет снять актуальное или пережитое ранее стрессовое состояние в момент выполнения рисуночной методики или в процессе ее анализа, осознать и проработать внутренние конфликты, понять возможности своевременного рефлексивного реагирования на затруднительные жизненные ситуации, в том числе предупреждать конфликты.

Рисуночные техники применяются в программах тренинга креативности, уверенности в себе, определения философии и стратегии организации, эффективной коммуникации. Мы используем рисуночные методики в их интегрированном комплексном значении и в процессе социально-психологического тренинга профессионального общения сотрудников полиции. Обозначенные возможности рисуночных техник не просто дополняют достигаемые эффекты тренинга, но облегчают решение его задач, обобщают его результаты и являются эффективной формой дальнейшего самообразования и саморегуляции психических состояний в процессе профессионального общения сотрудников полиции.

Имитационные техники

Имитационные техники предназначены для создания таких ситуаций, значимых для целей тренинга и его участников, в которых они получают возможности для апробирования новых способов социального поведения, приемов профессиональной деятельности и делового общения, расширения ролевого репертуара и развития ролевого поведения¹, осознания особенностей принятых ими ролевых идентификаций.

К одной из первых научно обоснованных имитационных методик можно отнести психодраму и социодраму, разработанные в концептуальном и прикладном плане Дж. Морено². Социодрама как специальный вид психодрамы направлена на выявление, анализ и переработку индивидуальных представлений и межличностных отношений. Предметом социодрамы являются отношения между различными группами людей и коллективные представления³.

Психодрама – метод, использующий инсценирование личного опыта через проигрывание ролей в определенном образом имитируемых условиях⁴. Для

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 222 с.

² Морено Я. Психодрама. 2-е издание, исправленное. М.: Издательство Института психотерапии, 2008. 496 с.

³ Психотерапевтическая энциклопедия. URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychotherapeutic.

⁴ Киппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама / пер. с англ. М.: Класс, 1993. 222 с.

проведения психодрамы выделяются четко определенные позиции, которые принимают на себя участники группы: ведущий (режиссер-постановщик), протагонист (человек, чья ситуация выносится на представление и анализ в группе), вспомогательные «эго» – участники, выбираемые для исполнения различных ролей, и зрители. Определенное значение имеет имитация пространственных характеристик «сцены», на которой происходят психодраматические события. Практика психодрамы обогатила методический репертуар групповой работы разнообразными приемами: техниками замены ролей, «стульев», «идеального другого», дублирования (двойников)¹.

Особенностью психодрамы является ее обращенность в травмирующее прошлое². Человек проигрывает в группе прошлые коммуникативные ситуации, представляющие сложившиеся отношения со значимыми другими, испытывает катарсические переживания и развивается в плане личностной интеграции, что помогает ему гармонично адаптироваться к конкретной пережитой травматической ситуации и к социальной среде в целом.

Психодрама использовалась и продолжает применяться в психотерапевтических, психокоррекционных целях. В то же время ряд методических приемов психодрамы может включаться в тренинги развития профессиональных качеств: практических психологов, психотерапевтов, консультантов, социальных работников, сотрудников полиции. Возможности использования психодрамы подробно изложены в литературе³.

Социодрама как метод психологической работы с межгрупповыми отношениями и коллективными представлениями имеет практическое значение для социальных организаций и групп. Основным отличием социодрамы от психодрамы является концентрация внимания на ролях, а не на личностных проблемах участников.

Социодрама раскрывает взаимосвязь отношения человека к принимаемым им на себя в обществе ролям и самоуважением, чувством собственного достоинства. Снижение для человека субъективной ценности роли может приводить к серьезным личностным проблемам, если ему не удастся принять на себя близкую роль, заменяющую первую. Социодраматическая процедура является менее травматичной, так как в ней участники принимают на себя роли отвлеченных персонажей. По-видимому, этим объясняется ее более широкое распространение, по сравнению с психодрамой.

Успех и эффективность психодрамы как метода коррекции личности и психотерапии связаны с понятиями «спонтанность» и «креативность». По нашему убеждению, эти понятия зачастую являются определяющими в качестве реагирования сотрудника на актуальные и предстоящие события, выражают опти-

¹ Сидоренко Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми: метод описания и комментарии. СПб.: Институт тренинга, 1992. 71 с.

² Морено Я. Психодрама. 2-е издание, исправленное. М.: Издательство Института психотерапии, 2008. 496 с.

³ Морено Я. Психодрама. 2-е издание, исправленное. М.: Издательство Института психотерапии, 2008. 496 с.; Кратохвиль С. Групповая психотерапия неврозов. Прага, 1978; Рудестам К. Групповая психотерапия. 2-е международное издание. СПб.: Питер, 2006. 384 с.; Сидоренко Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми: метод описания и комментарии. СПб.: Институт тренинга, 1992. 71 с.

мальный уровень психологической подготовленности сотрудников полиции к повседневным и экстремальным ситуациям. Это связано с тем, что полицейские работают в условиях постоянного и интенсивного эмоционального напряжения, что очень часто превращает даже повседневные ситуации профессиональной деятельности и общения в экстремальные. Психодрама использует театрализованную (драматическую) импровизацию для исследования и понимания клиентом своего внутреннего мира, развития творческого потенциала и на этой основе конструктивного изменения отношения к бытию в различных его проявлениях (включая самоотношение), а также расширения возможностей надситуативного адекватного поведения и взаимодействия¹.

Понятие «спонтанность» происходит от латинского *sua sponte*, то есть понимается как «внутри себя». Спонтанность, по Морено, не накапливается и не сохраняется в опыте как определенная форма реагирования, закрепляющая принятые схемы поведения; она проявляется и расходуется «здесь и теперь», и каждая новая ситуация вызывает новые реакции, максимально вариативные, которые учитывают специфику именно данной ситуации. Спонтанность либо реализуется в жизни, в общении и деятельности, либо подавляется как окружающими, так и самой личностью. В этом случае обедняется восприятие индивидом собственного образа жизни, значения и возможностей его деятельности, в итоге активность личности нивелируется, обесценивается («невроз креативности»). В профессиональных ситуациях это часто проявляется в том, что человек теряет способность действовать активно, ситуативно (соответственно данной ситуации) и в то же время надситуативно (оценивая ее со стороны), действует по указанию сверху, боясь самостоятельно выбирать решения, тем более искать наиболее оптимальные из них.

Вектор спонтанности может меняться в разных направлениях и характеризовать различное развитие личности: приводить как к созидательному творчеству в жизни человека, в его деятельности и общении, так и к деструктивной активности. Поэтому цель психодраматической терапии – актуализация позитивной спонтанности как свойства личности и обобщенного системного качества интеллекта и ее одновременная разумная интеграция в систему жизнедеятельности человека.

Игровые методы – деловые игры, ролевые игры, дидактические, творческие, имитационные, организационно-деятельностные.

Развитие социальной перцепции как одна из важнейших задач тренинга осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств общения, а также методов их познания и развития.

В тренинге могут использоваться телесная терапия, медитативные техники.

В последнее время практические психологи в тренинговой работе все больше внимания уделяют такой группе инструментальных средств воздействия на личность, как методы телесно-ориентированной психотерапии. Ее основателем является В. Райх (W. Reich, 1960).

Телесно-ориентированная психотерапия – направление психотерапии, работающее с проблемами и невротами пациента через процедуры телесного контакта². Здесь выделяют три основные подгруппы приемов: работа над структу-

¹ Морено Дж.. Театр спонтанности. Часть 2. URL: <http://vstrecha.by/stati/psiholog/1198-2.html>.

² Телесно-ориентированная психотерапия. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

рой тела (техника Александера, метод Фельденкрайза), чувственное осознание и нервно-мышечная релаксация (восточные методы: хатха-йога, тайчи, айкидо).

Телесно-ориентированный подход. В последние годы психотерапия, ориентированная на тело, завоевывает в нашей стране самое широкое признание со стороны практических психологов и психотерапевтов. Работы Вильгельма Райха являются психологической основой развития данного направления. «Занимаясь целенаправленным предотвращением неврозов как важным общественным делом, следовало бы позаботиться о том, чтобы люди не усложняли невротическими реакциями переживаемые ими повседневные конфликты»¹.

По мнению Райха, невротические и психосоматические проблемы являются следствием застоя биологической, сексуальной по своей природе энергии, которую он назвал оргоной². Это приводит к накоплению и фиксации энергетических блокираторов на той или иной группе мышц, создавая в них напряжение, которое становится со временем постоянным, сковывающим мышечные проявления в виде некоего обруча.

Так создается «мышечный панцирь», который является, по сути, блокиратором эмоций и других психических проявлений (памяти, мышления, воображения, внимания, способностей и пр.). «Мышечный панцирь» вследствие своего постоянного влияния на реакции человека становится основой формирования «брони характера», отрицательно сказывается на психическом и личностном развитии. Личность ощущает себя в однообразном проявлении обостренной чувствительности и восприимчивости к факторам негативного характера, истощаются ее психические ресурсы, что обуславливает формирование невротического характера. По Райху, в «мышечном панцире» можно выделить семь основных защитных компонентов, образующих ряд из семи колец, которые в горизонтальной плоскости пересекают тело. Они располагаются в области глаз, рта, шеи, груди, диафрагмы, поясницы и таза³. Концентрация интенсивного напряжения в этих областях вследствие ее устойчивости ощущается и замечается собеседником.

Задача психотерапевта, психолога заключается в возобновлении свободного протекания оргонной энергии через тело путем «распускания панциря» в каждом сегменте, достижения свободного состояния. Под свободой в самом широком смысле слова здесь, по нашему мнению, подразумевается подлинная свобода личного и общественного развития, свобода жить без страха, свобода от всех форм экономического угнетения, свобода от консервативных торможений развития; короче говоря, свободная саморегуляция себя и своей жизни⁴. Для достижения данной цели на психофизическом и психофизиологическом уровнях применяются три основные техники:

1) **глубокое дыхание**, через которое скапливается энергия и начинает свободно двигаться;

¹ Райх В. Сексуальная революция: перевод с нем. СПб.; М.: Университетская книга АСТ, 1997. С. 307.

² URL: <http://orgonika.ru/orgone.html>.

³ URL: http://studopedia.ru/3_116295_tehnologii-gruppovoy-raboti-v-nlp.html.

⁴ Райх В. Психология масс и фашизм / пер. с немец. СПб.; М.: Университетская книга АСТ, 1997. С. 319-320.

2) **мануальное воздействие** на хронические мышечные зажимы (массаж, давление, касания, поглаживание, разминание мышц);

3) **вербальный анализ** и рефлексия совместно с участником тренинга причин возникновения мышечных зажимов. Данный прием был использован нами в рефлексивной беседе с сотрудницей полиции, рассказавшей о своем видении в театре, перед началом спектакля. Услышанный рассказ я расценила как иллюстрацию энергии оргона в видении сотрудницы полиции:

«Ощущение, что я с недр земли (у женщины хорошие земледельческие способности, растения, ею посаженные, растут очень хорошо и выглядят мощными, крепкими – Г.У.) стремлюсь вверх, как будто в замедленной съемке, ассоциирую себя с индейцами цивилизации майя, с прямыми волосами, выдвинулась поверх Земли и взлетела в космос. Ощущение возраста до и после видения было на 100 лет». (Я оцениваю ее возраст на 27, возраст сотрудницы по паспорту – 44 года. Имеет развитую интуицию, логический склад ума).

.....
• Беженец из нацистской Германии, доктор Вильгельм Райх сделал научное открытие ранее неизвестных энергий, существующих в атмосфере, в космическом пространстве и в живых организмах. Эта энергия также существует в свободной форме в открытой атмосфере и высоком вакууме. Райх назвал эту энергию «Орган».

• Энергия оргона, открытая доктором Райхом, является синонимом жизненной энергии, которая давно постулирована учеными и принята как факт обычными людьми по всему миру.

• В своих исследованиях доктор Вильгельм Райх установил, что эта невидимая энергия проникает и содержится во всех формах жизни. Он провел ряд экспериментов, которые показывали, что органические или неметаллические материалы – такие как хлопок, шерсть или пластмасса – привлекают, поглощают и держат энергию. А металлические материалы, такие как сталь и железо, привлекают энергию и быстро отражают ее в обоих направлениях.

• Доктор Райх заметил, что энергия оргон имеет синий цвет, обосновав это тем, что Земля окружена синей светящейся энергией оргона.

• Основное препятствие для личностного роста Райх видел в защитном мускульном панцире, который мешает человеку жить полноценной жизнью в гармонии с окружающими людьми и природой. По Райху, оргонная энергия естественно течет вверх и вниз по телу параллельно позвоночнику. Кольца панциря формируются под прямым углом к этим потокам и препятствуют им. Райх указывает, что не случайно в нашей западной культуре сформировалось утвердительное движение головы вверх-вниз, в направлении потока энергии по телу, отрицательное же движение головы из стороны в сторону – это пересекающее поток движение образования панциря, защиты.

• Как известно, начало формирования цивилизации майя относят к предклассической эре (2000 год до н. э. – 250 год н. э.), большинство городов майя достигло пика своего развития в классический период (250–900 годы н. э.). Майя строили каменные города, многие из которых были покинуты задолго до прихода европейцев, другие были обитаемы и после. Создали эффективную систему земледелия, имели глубокие знания в области астрономии. Потомками древних майя являются не только современные народы майя, сохранившие язык предков, но и часть испаноязычного населения южных штатов Мексики, Гватемалы, Гондураса. непонятно, почему совершенные по красоте и изысканности города доколумбовой цивилизации были вдруг покинуты неожиданно, как по команде, их обитателями индейцами на рубеже 830 года нашей эры.

Сотрудница очень точно характеризует свое состояние, все, что чувствует, все, что видит ее подсознание. Очень яркое видение, которое вызвало у нее желание его не анализировать, как я предлагала, а нарисовать. Но это видение было очень

ярким, таких красок у нее нет. У нее только основной цветовой набор. Краски нужно смешивать, чтобы получить виденное соотношение. Она не помнит, какие краски и как надо смешивать. Очень кратко суть видения сама женщина обозначила, как видение о том, что «я не хочу жить так, как сейчас». Однако все временно и то пережитое замечательное состояние и прекрасное видение могут стать другими. В данном видении она увидела то, что другим недоступно (одну из своих прошлых жизней или первую, по ее предположению). Она увидела ту жизненную энергию, которая связывает ее со Вселенной, которую дарит нам природа. Она существует в ней, во Вселенной, в космосе. Она синего цвета, светящаяся и она характеризует состояние свободы.

Женщина аккумулировала в себе ту энергию, которая дала ей новые физические и психические силы и новые возможности. Эта энергия концентрирует творческие способности, поэтому женщине захотелось это нарисовать. Энергия сняла с нее напряжение предыдущего периода. Она включила ее личностные ресурсы, возможности, укрепила характер, стабилизировала состояние (действительно, женщина спала по 2 часа в сутки, работала в напряженном ритме и чувствовала себя в отличной форме). Окрепила ее связь с космосом. Поэтому она всегда очень ясно излагает свои мысли, несмотря на усталость и напряжение. Ее детство сделало ее независимой, создало возможность для сохранения и укрепления этой жизненной энергии, которую она получила еще в детстве.

Женщина обладает экстрасенсорными данными, чувствует очень многое, в том числе содержание мыслей другого человека, и посылает ему в виртуальном общении в соцсетях цитату, взятую из Интернета. Эта цитата прозвучала в унисон с мыслями ее собеседницы, как ответ на тот вопрос, который занимал ее собеседницу в тот момент, что ее волновало и о чем она ищет информацию – сотрудница посылает ей информацию об этом.

У женщины свободное подсознание, хотя вроде бы она живет разумом. Это тонкая чувствительность, которая включилась на фоне усталости. Хотя у многих других людей усталость притупляет эту энергию, у данной женщины она включилась в сознание и поведение. Она пишет собеседнику те же мысли, которые он в этот момент писал ей, причем совершенно неосознанно, она эти мысли почувствовала. Ее подсознание активно. Она сама описывает это так, что пытается попасть на волну собеседницы. Она говорит о главном для собеседницы и та очень хорошо это чувствует. Ее способности обострились в общении с данным человеком.

Одним из известных телесно-ориентированных психотерапевтов является доктор Моше Пинхас Фельденкрайз¹. По его мнению, любое эмоциональное состояние запечатлевается в клетках нервно-мышечной системы и создает в них хронические блоки, которые, в свою очередь, вызывают психологические зажимы, что препятствует развитию образа Я, он трансформируется, деформируется, теряет четкую устойчивую структуру. Метод Фельденкрайза нацелен на восстановление и укрепление структуры и образа Я, расширение са-

¹ Фельденкрайз М. Осознание через движение: двенадцать практических уроков /пер. с англ. М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007. 244 с.

мосознания, адекватного и позитивного восприятия и развития собственных возможностей¹.

В тренинге развития самосознания приемы телесной терапии используются достаточно часто и активно². Они помогают снять мышечные и личностные «зажимы» уже в самом начале тренингового процесса³, некоторые психосоматические симптомы, преодолеть физическое и психическое напряжение, воссоздать ощущения раскрепощенности и свободы, что, в свою очередь, дает возможность активизировать личностные ресурсы в направлении психологического роста и процесса самопознания.

Кроме того, исследования С. Джуарда, Л. Джонсона и др.⁴ обнаружили высокую положительную корреляцию между удовлетворенностью телом и удовлетворенностью собой, а удовлетворенность собой является, по нашему мнению, психологическим механизмом поведенческой подструктуры самосознания. Мы упоминаем об этих данных не случайно. Данные подобных исследований сохраняют свое практическое значение и для тренингов профессионального общения сотрудников полиции, ибо для них также важно сохранить в процессе профессиональной деятельности и взаимодействия с другими психологические параметры комфортного состояния, в том числе телесного, адекватного самосознания и свободы личностных проявлений и развития.

Медитативные техники также могут быть отнесены к тренинговым методам, поскольку существующий опыт показывает полезность и эффективность их применения в процессе групповой работы⁵. Традиционно эти техники используются в целях обучения физической и чувственной релаксации, умению снимать психическое напряжение, преодолевать стрессовые состояния и, таким образом, сводятся к развитию навыков гетеро- и аутосуггестии и закреплению способов саморегуляции. Они могут использоваться в сочетании с другими методами преодоления негативных эмоциональных состояний, овладения основами психофизической и психоэнергетической регуляции, например, с дыхательными техниками⁶.

Мы не будем останавливаться на этих методах подробно, в связи с тем, что в рамках используемого нами тренинга профессионального общения они не используются вследствие имеющегося ограничения во времени аудиторных занятий по дисциплине.

В числе специфических методов, используемых в тренинге, рассматриваются следующие:

¹ Цветков Э.А. Мастер самопознания, или погружение в Я. СПб., 1995. 192с.

² Мальцева Т.В. Практики трансперсональной психологии в тренинговых формах работы с курсантами в русле интегративной трансметодической модели // Вестник экономической безопасности. 2016. №1. С. 328-333.

³ Там же.

⁴ Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. М.: Ось-89, 1999. 176 с.

⁵ Там же.

⁶ Мальцева Т.В. Использование практик трансперсональной психологии в образовательной среде ведомственного вуза // Вестник Московского университета МВД России. 2014. № 10. С. 140-144.

«Аквариум»

Назван метод по аналогии наблюдения за поведением рыбок в аквариуме¹. Название оригинальное и легко запоминающееся.

Данный метод учитывает особенности образного мышления и наглядно-образной памяти, позволяет включать всю группу в работу и делать выводы на основе собственных наблюдений. Метод заимствован из психотерапии динамических групп, иногда используется в бизнес-тренинге для разнообразия поведения участников и мобилизации их активности.

Метод дает возможность изучать поведение участников группы. Все участники делятся на две команды.

Первая команда занимается решением обозначенной проблемы или ее обсуждением (примерное время 10-15 минут).

Вторая команда в это время наблюдает за действиями членов первой команды и записывает свои замечания и комментарии по поводу их работы, взаимодействия во время работы, возникновения групповых эффектов взаимодействия, наличия лидера и характера его влияния на отдельных участников или работу группы в целом. Когда задание выполнено, группы обсуждают итоги работы и особенности ее выполнения. После этого команды меняются ролями.

Мастерские – эффективная технология в условиях современного образования, чаще встречается под названиями бизнес-мастерская, педагогическая мастерская.

Идеи мастерской мы используем при разработке содержания нашего тренинга профессионального общения сотрудников полиции. Как и в бизнес-тренинге, в ней используются разные формы активности, от мини-лекции до деловых и ролевых игр. Основное отличие – группа непосредственно участвует в разработке данного тренинга и его программы, которая формируется на определенную тему с учетом отведенного времени и опыта задействованных участников.

В рамках разрабатываемого нами тренинга профессионального общения мы с большим интересом воспринимаем и перенимаем идеи, вопросы, комментарии обучающихся на задаваемые нами вопросы, обращаем внимание на особенности учебной работы той или иной группы на занятиях и используем все полученное на занятиях для корректировки содержания тренинга. В частности, подтверждаются как значимые факторы эффективности тренинговой работы в мастерской следующие особенности организации ее работы:

- опыт работы в любой сфере деятельности у большинства ее участников (у 70 %) должен быть более трех лет;
- на 70 % мастерская должна иметь прикладной аспект (состоять из практических заданий, ролевых упражнений, деловых игр, кейсов);
- руководитель мастерской является лишь модератором в данном тренинге, то есть посредником в коммуникации участников, помогающим в ее организации, предлагает правила коммуникации и отслеживает их выполнение.

Практической целью подобных мастерских, значимой для нашего тренинга профессионального общения, является переосмысление в процессе группового

¹ URL: <http://blogtrenera.ru/blog/metod-treninga-akvarium.html>.

обсуждения, обобщение, закрепление имеющихся знаний, а также отработка умений и навыков в области конкретных задач служебной деятельности сотрудников полиции.

Педагогическая мастерская, или ателье (от фр. atelier), появилась в практике отечественной школы в процессе творческого сотрудничества педагогов России и группы ЖФЭН из Франции, которое началось в 1989 году. ЖФЭН – сокращенное название «Французской группы нового образования» (Groupe Français d'Education Nouvelle) – добровольное творческое объединение ученых и практиков Франции. «Французская группа нового образования» (ЖФЭН) возникла в 20-х годах XX века. У истоков этого движения стояли такие знаменитые психологи, как Поль Ланжевен, Анри Валлон, Жан Пиаже и др.; в последние годы объединение возглавляли Анри Бассис и Одет Бассис.

Мастерская – это такая форма обучения как детей, так и взрослых, которая создает благоприятные условия для открытия каждым участником нового знания и нового опыта путем самостоятельного или коллективного созидания. Таким образом, ключевые особенности здесь – открытие нового и самостоятельность на этом пути познания.

Основные идеи данной технологии заключаются в следующем¹:

- развитие личности и ее саморазвитие реализуется через осознание своего места в мире и отношения к другим людям;
- интегративная актуализация познавательного процесса через реализацию игровых, исследовательских и проблемных видов деятельности;
- свободный совместный творческий поиск и выбор пути познания, свободное взаимодействие, общение и обмен информацией.

Эти идеи реализуются с помощью активных форм взаимодействия между учителем и учащимися, обретающего иной характер, нежели в обычной учебной ситуации: в мастерской с ее участниками работает не столько учитель, педагог, руководитель, сколько мастер. Он озабочен не только передачей знаний и умений своим подмастерьям, но и созданием того алгоритма развивающих действий, того творческого процесса совместного созидания нового, в ходе которого осуществляется исследование интересующего явления. Каждый ощущает радость участия в общем процессе исследования и собственного открытия, чувствует свою значимость и уважительно оценивает своеобразие другого.

Работа педагогической мастерской будет тем успешнее, чем полнее каждый из ее участников раскроет свой потенциал, сформирует и реализует свое мировоззрение, будет выполнять предлагаемые задания в собственной интерпретации, исходя из имеющихся знаний, умений, навыков, жизненного опыта, интересов, целей, способностей и ценностей.

В мастерской создаются педагогические условия, способствующие применению обучающимися средств, позволяющих им личностно и индивидуально саморазвиваться, осознавать самих себя и свое место в мире, понимать других людей; находить способы приобретения своих знаний через критическое отношение к

¹ Теоретический семинар «Педагогическая мастерская». URL: <http://vmeste.opredelim.com/docs/55400/index-17245.html>.

имеющимся сведениям и поступающей меняющейся информации, самостоятельно решать творческие задачи в присущей им манере восприятия и понимания реальности. Мастерская характеризуется следующими особенностями образовательного процесса:

- создание атмосферы сотворчества в общении;
- включение эмоциональной сферы обучающегося, обращение к его чувствам;
- необходимость личной заинтересованности обучающегося в изучении темы (например, на наших занятиях выполнение диагностических заданий позволяет обучающимся формировать алгоритм понимания особенностей личности и ее поведения на собственном примере);
- совместный поиск истины мастером и учащимися (мастер наравне с учениками открывает изучаемые психологические закономерности на примере их работ и ответов, встраивает их понимание в общую картину существующих представлений по изучаемой проблеме);
- подача необходимой информации мастером малыми дозами, небольшими открытиями, выстраивающимися постепенно в целостное представление об изучаемом явлении;
- исключение официального формального оценивания работы обучающегося, создание общего позитивного фона оценивания активности обучающихся и вариативности их понимания обсуждаемых закономерностей;
- самооценивание обучающимися работ, самокоррекция, самоизменение через их заслушивание, совместный анализ и обсуждение, активизацию рефлексии (так, на наших занятиях совместное обсуждение индивидуальных творческих работ включает рефлекссию обучающегося, самооценку и подтверждение прозвучавших групповых оценок).

Мастерские могут быть разнообразны по затрагиваемой тематике, основному содержанию и формам организации занятий, но при этом их объединяет общий алгоритм. Это, прежде всего, мотивирующее всех на деятельность познания и самопознания начало мастерской: задание вокруг слова, объектов, мелодии, рисунка, предмета собственного сознания или воспоминаний. Далее следует работа с самым разнообразным материалом: словом и связанными с ним другими словами, объемом творческой работы и ее качеством, звуком (голоса, речи, мелодии), текстом и характером направленности автора, выбираемыми цветами, природными материалами, спичками, авторскими схемами и моделями.

В мастерской обязательно используется работа в парах или микрогруппах (на наших занятиях часто объединяются две пары или обучающиеся по рядам) с целью организации диалогового общения, которое легко выводит каждого на самооценку, самокоррекцию, помогает увидеть проблему по-новому. И обязательно на каждом занятии обучающиеся включаются в рефлексивную деятельность: анализ своих чувств, мыслей, взглядов, миропонимания, настроения, состояния.

На каждом занятии по нашей дисциплине «Социально-психологический тренинг профессионального общения» идет работа по выявлению настроения обучающихся и созданию оптимального позитивного эмоционального настроения, постоянной актуализации чувств обучающегося, созданию личного отношения

к предмету обсуждения. Для этого активно используется, например, работа с ассоциациями (возникающими в ответ на вопросы, в процессе создания рисунка) по определенной теме (явлению, понятию, событию, ситуации).

На следующем этапе занятия творческое выполнение заданий – индивидуальная формулировка гипотезы, поиск решения, формирование текста, рисунка, проекта.

Далее предмет индивидуальной деятельности становится общим достоянием, начинается этап обсуждения, анализа, обобщения информации в микрогруппах.

Результаты группового обсуждения выносятся на обсуждение и оценку всей группы.

Каждый обучающийся осознает неполноту собственного восприятия и понимания, дополняет его представлениями других. Сохраняется и закрепляется мотивация дальнейшего поиска истины в новых формах обучающей информации, субъективного значения выполняемой психологической работы. Итогом является такая глубокая увлеченность участников процессом созидания, что они теряют представление о времени работы и необходимость ее завершения в связи с окончанием занятия становится для многих нежеланной неожиданностью.

Одно из важнейших условий создания профессиональной и действенной мастерской – ее содержание должно быть по-настоящему проблемным, даже парадоксальным. Тогда участники смогут пережить «феномен Эврики» – ощущение неожиданного озарения, открытия, потрясения. (Подробнее об особенностях мастерской и алгоритме открытия знаний – приложение 1).

• «Алгоритм-лабиринт»¹ – Метод заданий²;

Цель метода психологическая и учебно-методическая: упражнение на командное взаимодействие в ситуации конкуренции разных команд. Выполнение упражнения, его анализ и обсуждение будут особо интересными и продуктивными, если команды сумели сохранить эту конкуренцию.

Время: 15-20 минут

Цель задания: доказательство возможности выхода из любого лабиринта.

Задачи:

- получение информации о происхождении и значении слова «лабиринт»;
- нахождение, описание и решение различных лабиринтов;
- типизация найденных лабиринтов;
- типизация способов решения существующих лабиринтов;
- поиск универсальных способов прохождения любого типа лабиринта, их проверка на практике;
- поиск возможностей современного использования правил прохождения лабиринтов;
- оформление результатов совместной работы в виде отчета, подготовка презентации и защиты авторского проекта.

¹ URL: <http://ranky.ru/1-kurs/2-sotcpsikh-trening/>

² URL: <http://upravlencam.ru/page307/page555/index.html>.

Пример структуры такого отчета-проекта:

1. Предмет исследования: алгоритмы решения задачи о лабиринтах;

2. Объекты исследования: лабиринты разных типов (лабиринт – название, обозначавшее у древних греков и римлян сооружение, занимающее более или менее обширное пространство и состоящее из многочисленных залов, камер, дворов и переходов, расположенных по столь сложному и запутанному плану, что незнакомый близко с его устройством легко может заблудиться в нем и не найти из него выхода).

Методы и приемы: анализ тематических источников информации, наблюдения, пробы (решение лабиринта), эксперименты.

Решение найденных лабиринтов и поиск универсальных правил.

Первый метод – МЕТОД ПРОБ И ОШИБОК. Выбираем любой путь, а если он заведет нас в тупик, то возвращаемся назад и начинаем все сначала. Решать лабиринт легче, когда видишь его весь. Если ищешь выход из лабиринта, находясь внутри него, решение затруднительно. Ведь даже вернуться по тому же пути, по которому исследователь заходит в тупик, не выполняя никаких отметок, практически невозможно. Запоминать повороты до достижения тупика тоже очень сложно. Поэтому стоит попробовать решить задачу другим методом, используя пометку пройденных ходов. Синий, зеленый и красный маршруты – неудачные пробы. Чтобы уменьшить количество неудач, можно попробовать идти от конца лабиринта к началу.

ВЫВОД: любая затруднительная ситуация для ее решения предполагает необходимость выхода за пределы имеющихся данных (надситуативное поведение).

Универсальный алгоритм прохождения любых лабиринтов был описан в книге французского математика Эдуарда Люка в 1882 году. С учетом этого алгоритма американский инженер и математик Клод Шеннон (1916 – 2001) построил одного из первых самообучающихся роботов, который сначала обследовал весь лабиринт, а затем (во второй раз) проходил весь путь значительно быстрее, избегая участков, пройденных дважды. Второй метод – МЕТОД ЗАЧЕРКИВАНИЯ ТУПИКОВЫХ ХОДОВ.

Третий метод – ПРАВИЛО правой (левой) РУКИ¹. Простое правило для прохождения лабиринта – правило «одной руки»: двигаясь по лабиринту, надо все время касаться правой – красная линия (левой – синяя линия) рукой его стены. Этот алгоритм, вероятно, был известен еще древним грекам. Однако правило руки применимо только к так называемым односвязным лабиринтам. Односвязный лабиринт – это лабиринт, не содержащий замкнутых маршрутов, т.е. таких, которые образуют замкнутую петлю. Замкнутый маршрут возникает в том случае, если существует ограниченный стенками «остров», который не соединяется с другими стенками лабиринта. Лабиринт с одним или более островами называется многосвязным. Первый многосвязный садовый лабиринт был сооружен в 1820-е годы в Чевнинге в Великобритании. В многосвязном лабиринте цели не достигнем, по правилу правой руки: 1-2-3-4-14-13-9-11-8-10-2-1, по правилу левой руки: 1-2-10-8-11-9-13-14-4-3-2-1 возвращаемся ко входу.

¹ URL: <http://www.deti-66.ru/>

В своей квартире, пользуясь правилом правой руки, можно дойти от входа до намеченной цели (до балкона и до входа) без проблем. Ведь наша квартира – это односвязный лабиринт.

ВЫВОДЫ: Первоначальная гипотеза подтверждается: безвыходных лабиринтов нет.

Метод проб и ошибок применим к лабиринтам – логическим игрушкам, общий план которых виден сверху. Метод правой (левой) руки является наиболее простым и верным, но применим только к односвязным лабиринтам и в том случае, когда не ставится задача отыскать кратчайший путь. Метод зачеркивания тупиковых ходов является универсальным для решения любого типа лабиринтов и для любого типа исполнителей, как для неформальных исполнителей (людей), так и для формальных (роботов).

Многие считают решение занимательных задач, таких как лабиринты, средством досуга, совместного приятного времяпрепровождения, отдыха, но если вдуматься, их роль более значима. Общеизвестно, что именно решение занимательных задач является одним из самых действенных средств развития интеллекта. Человек открывает для себя возможности решения широкого круга эвристических задач и ситуаций.

Метод заданий

Использование метода кейсов в качестве средства обучения в тренинге и на других формах занятий стало чрезвычайно популярным в последние годы. Обычно обучающимся предлагается для анализа определенная реальная или воображаемая ситуация в форме некоторой совокупности обстоятельств.

Описаны три основных варианта применения метода кейсов¹:

1. Диагностика проблемы.
2. Диагностика одной или нескольких проблем и выработка участниками методов их разрешения.
3. Оценка участниками предпринятых действий по решению проблемы и их последствий (проблема и ее решение сообщаются в инструкции).

После выбора оптимального варианта применения определяется, будет ли метод кейсов включать одну задачу или серию задач.

Метод кейсов. Кейс – конкретная проблемная ситуация, которая предполагает необходимость решения задачи и нахождения оптимального ответа². Решение кейса может осуществляться как индивидуально обучающимся, так и совместно с другими участниками группы. Основная задача, которая ставится перед обучающимися при решении кейса, – овладеть умениями анализировать поступающую информацию, выявлять в ней проблемы и пути их решения, определить алгоритм оптимального поведения³.

¹ Методы тренингов. URL: http://zelenyidom.narod.ru/gh_training/gh_fortrain/gh_metmat/met_tr.htm

² Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие. Руза, 2015. С. 130-140.

³ Мальцева Т.В. Социально-психологические тренинги профессионального общения с использованием кейс-метода как технология развития управленческой компетентности руководителей ОВД // Психология управления в органах внутренних дел: становление методологии и помощь практике: сборник материалов международной научно-практической конференции (Москва, 15 декабря 2014 г.). М.: Академия управления МВД России. 2014. С. 144-147.

Используемые нами на тренинговых занятиях кейсы представляют собой описание профессиональной конфликтной ситуации, представленной, как правило, в письменной форме. Данные ситуации подбираются преподавателем в соответствии с определенными требованиями. С одной стороны, они должны соответствовать целям обучения, быть максимально приближенными к профессиональной и жизненной реальности, с другой стороны, должны быть подобраны таким образом, чтобы можно было пользоваться разными путями для решения.

Кейс может содержать указания на отношения и поведение участников событий в виде высказываний, описания их действий и т.д. Материалом для кейса на наших занятиях могут послужить реальные конфликтные ситуации, статья из газеты, видеозаписи, телефонный звонок и др.

Описание ситуации может быть различно как по объему, так и степени детализации. Например, оно может быть просто обозначено тематически: «конфликт начальника с подчиненными», «конфликт сотрудника полиции с гражданами» и т.п. В описании ситуации может меняться степень насыщенности информацией¹.

«Папка с входящими документами» – одна из современных технологий обучения работе с деловой корреспонденцией.

Это разновидность метода кейсов, которая знакомит с работой офиса, включая разбор документов и бумаг, относящихся к повседневной деятельности специалистов той или иной организации, в том числе, каждого сотрудника. Обучаемые получают от преподавателя папки с одинаковым набором документов, относящихся к деятельности предприятия, учреждения в целом или его отдельного подразделения. Каждый обучаемый играет роль лица, принимающего решение (в этой роли может выступить также малая группа).

На наших тренинговых занятиях и на практических занятиях кафедрального кружка «Юридическая психология» данный метод используется в форме авторского задания «Макет психологического дела». В данное дело собираются сначала психодиагностические материалы на самого обучающегося, которые далее подвергаются совместному психоанализу на групповых занятиях. По аналогии усвоенных методов и приемов работы с подобным учебным макетом обучающиеся овладевают навыками психодиагностики и психоанализа получаемой ими информации о личности, что может иметь практическое значение для оперативной экспресс-диагностики индивидуальных особенностей гражданина в процессе взаимодействия с ним.

Цель задания для обучающегося – используя имеющиеся психологические знания, научиться разбираться в потоке поступающей текстовой информации, овладеть разными способами действий с документами и принятия оптимальных решений.

Важное значение имеет мотивация участника на принятие ответственности за работу со «входящими документами», выполнения всех необходимых задач в оптимальное время.

¹ Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие. Руза, 2015. С. 132-133.

Упражнение для командообразования «ЧП на Луне»¹

Цель: ознакомить участников с типами командных ролей и показать значение сотрудничества.

Размер группы: 10 и более человек

Время: 30-40 минут

Инструкция:

Представьте, что правительство нашей страны реализовало программу пилотируемых полетов на Луну. Каждый из вас космонавт, прибывший на поверхность Луны для ее детального исследования. В один из дней вы на луноходе отправились исследовать удаленный кратер. На обратном пути к лунной станции ваш луноход сломался. Расстояние между луноходом и базой 300 км. Добраться до нее нужно в течение 3 суток. При этом половину пути пройти по темной стороне Луны, вторую – по освещенной. На борту лунохода находится неприкосновенный запас, состоящий из четырнадцати предметов. Подробнее см.²

Брифинг-группы³

Методика работы групп встреч⁴

Основными этапами (и психологическими задачами) в работе групп встреч, имеющими практическое значение для тренинговых занятий с сотрудниками полиции, являются:

- знакомство (установление и сохранение первичных контактов, возникновение и осознание первого впечатления о партнере);
- сохранение, развитие, углубление и закрепление доверительности взаимоотношений;
- анализ предпосылок, причин, особенностей психологического сопротивления;
- соучастие и поддержка.

Данные задачи имеют непосредственное практическое значение для профессионального общения сотрудников полиции с гражданами. Они практически воспроизводят те задачи, которые непосредственно и решает полицейский в профессиональном общении. Поэтому имеет смысл использовать особенности данного тренинга в профессиональном обучении сотрудников полиции и развитии их коммуникативных умений.

С этой целью рассмотрим некоторые ключевые аспекты данного вида тренинга. Их знание может помочь в организации и проведении социально-психологического тренинга профессионального общения сотрудников полиции.

Группы встреч являются разновидностью групповой психологической работы. Основные идеи этого направления в тренинговой работе были разработаны в трудах Карла Роджерса и Вильяма Шютца. Последний сформулировал определение «встречи», которое и стало сегодня общепринятым.

Встреча – это способ установления отношений между людьми, основанный на открытости, честности, уверенности в себе, чувстве ответственности

¹ URL: <https://trainingtechnology.ru/2014/01/19/79-uprazhnenie-chp-na-lune/>.

² Там же.

³ URL: <https://psyera.ru/2464/gruppy-vstrech>.

⁴ URL: <http://megapredmet.ru/1-23572.html>.

перед самим собой, самоконтроле, внимании к чувствам и сосредоточенности на «здесь и теперь»¹. Когда мы говорим о встрече в быту, в житейском плане, мы тоже предполагаем ее особенности, заключающиеся в нашей готовности открыться собеседнику и ответном открытии собеседника нам, то есть настроены на возможность взаимопонимания и сопереживания: «Я приглашаю тебя на встречу». Особый эмоциональный тон этой фразы говорит нам о желании человека установить контакт и стать ближе, значимее для нас, довериться нам. Отчасти поэтому подобное определение мы будем иметь в виду применительно к тому типу обучающего тренинга профессионального общения, которому посвящена эта книга.

Задачи ведущего на каждом этапе групповой работы различны². **На первой стадии – установления контакта** – участникам необходимо достичь максимальной свободы и умиротворенности. Ведущий обращается к участникам с предложением говорить о чем угодно и при необходимости предлагает им представиться друг другу. В качестве разминки используются совместные разнохарактерные физические действия: глубокое дыхание в унисон, общий крик.

Для знакомства предлагается придумать псевдоним, разбиться на пары, молча посмотреть друг другу в глаза, ощупать руки партнера. Далее выполнение упражнений чередуется с психологическим взаимодействием: обменом впечатлениями с партнером, обсуждением того первого впечатления, которое он произвел на другого³. Значение этого этапа формирования первого впечатления о человеке уникально. Известны слова Коко Шанель об этом: «У Вас не будет второго шанса произвести первое впечатление». Кроме того, создавшееся первое впечатление о собеседнике не является ситуативным и кратковременным, оно распространяется на всю его личность (эффект ореола) и сохраняется как устойчивое отношение к человеку.

На второй стадии – создания доверительной обстановки – ведущий поддерживает стремление участников к самораскрытию и выявляет их отношение к негативным реакциям некоторых членов группы. Одновременно он подчеркивает право каждого участника на проявление любых реакций. Участнику, переживающему чувство изоляции, предлагается прорваться внутрь круга, образованному членами группы, взявшимися за руки. В парах используется прием «доверительного падения», когда партнер подхватывает падающего навзничь участника у самого пола.

Третья стадия – сопротивления и конфликтов – требует от ведущего безоценочного принятия негативных высказываний в свой адрес. Такое принятие облегчается с помощью эмпатического слушания, при котором внимание ведущего направлено на выявление эмоциональной модальности высказываний (подавленность, разочарование, раздражение) и их формы (оценочные суждения с аргументацией или без, критические замечания, скрытые упреки).

¹ Schutz W.C. Here comes everybody. Bodymind and encounter culture. New York: Harper & Row, 1971. P.3.

² Старшенбаум Г.В. Групповой психотерапевт. Директ-медиа, 2011. 175 с. URL: <https://psyera.ru/2464/gruppy-vstrech>.

³ Рудестам К. Групповая психотерапия. СПб.: Питер, 2006. 384 с.

Ведущий использует также активное слушание, переформулируя негативные оценочные и аффективно насыщенные суждения о личности в название и описание соответствующих чувств, связанных с актуальной групповой ситуацией. При этом Ты-высказывания переводятся в Я-высказывания (вместо: «Ты всегда говоришь ерунду» – «Я чувствую раздражение, когда слушаю тебя»). Конкуренция и враждебность между членами группы снимаются с помощью соответствующих физических упражнений.

На четвертой стадии – «здесь и теперь» – ведущий фокусируется на трех векторах развития группового процесса: непосредственного эмоционального взаимодействия участников, осознания (рефлексии) своих эмоциональных реакций и вербального и невербального выражения их. Ведущий привлекает внимание членов группы к переходам между указанными сторонами-векторами развития группового процесса, а также к неточностям и ошибкам, возникающим при этих переходах (то, что собеседник сорвался на повышенный тон, вовсе не означает, что это именно на тебя; то, что он промолчал, – не означает игнорирование и т.п.). Отрабатываются в упражнениях желание и умение участников наладить обратную связь и взаимное принятие.

На пятой стадии – самопринятия – ведущий актуализирует у участников опыт познания и принятия себя, открывая группе собственные актуальные переживания. Ведущий использует активное эмпатическое слушание, чтобы вступать в прямой эмоциональный контакт с участниками, снимая социальные маски.

На шестой стадии – доверительных отношений – ведущий с помощью активного эмпатического слушания и включения всех во взаимную эмоциональную и физическую поддержку закрепляет у участников переживания взаимной теплоты, доверительной близости, «родства душ»¹.

Характерные особенности групп встреч прямо соотносятся с теми признаками, которые положены во главу угла учений В.Шютца и К.Роджерса. Шютц в определении понятия «встреча» называет следующие ее ключевые особенности: открытость и честность, осознание самого себя и своего физического «Я», ответственность перед собой, внимание к чувствам и принцип «здесь и теперь».

Психолог К. Роджерс, разработавший основные принципы гуманистического направления в психологии, признавал в человеке значительный позитивный потенциал для личностного роста, развития, самосовершенствования и творчества, верил в конструктивную, созидательную сущность человеческой природы.

Принципы гуманистической психологии и клиент-центрированной терапии и стали идеологической основой групп встреч. Общая для них основная идея – возможность личностного и индивидуального развития в группе, когда все члены группы выражают собственные чувства и понимают чувства других.

Группы встреч Роджерс считал одним из величайших социальных изобретений 60-х годов². В современном общественном укладе XXI века группы встреч обретают, по нашему убеждению, жизненно важное значение для их участников. В эпоху установления экономических и материальных ценностей как прио-

¹ Орлов А. Б. Психологическое консультирование и психотерапия: триалогический подход // Вопросы психологии. 2002. № 3. С. 3-19.

² URL: <http://txb.ru/118/36.html>.

ритетных для большинства, формирования расчетливости как критерия успешной адаптации личности в социуме в условиях нарастающей рационализации современной жизни и отношений людей, для развития личности определяющим становится механизм отчуждения людей друг от друга и от самих себя. Разрушаются связи между людьми, у человека формируется ощущение одиночества среди людей. Группы встреч помогают личности сохранить в себе способность к искреннему глубокому отношению к другому как близкому для нее человеку.

Интересно и то, что возможности группы встреч поддержать и сохранить доверительное отношение к другому человеку, быть открытым и искренним в общении с ним создаются не путем многократных упражнений и приемов, а вследствие создания руководителем в группе особой атмосферы сочувствия, сопереживания, понимания и принятия, что обеспечивает формирующейся личности состояние безопасности и стремление познать окружающую ее реальность.

Для того чтобы создать в тренинговой группе такое позитивное состояние, рассмотрим те личностные проявления, которые необходимо воссоздать в тренинге. В их числе следующие: открытость и честность, осознание самого себя и своего физического «Я», ответственность перед собой, внимание к чувствам и принцип «здесь и теперь».

1) Самораскрытие – раскрытие членами группы своих мыслей, чувств, переживаний по поводу событий, происходящих в группе в определенный отрезок времени, а также возникающих по отношению к участникам группы.

Открытость и честность тесно связаны с готовностью каждого участника и группы в целом к самораскрытию, что в итоге является предпосылкой для возникновения близких взаимоотношений. В свою очередь, близкие отношения в группе поддерживают способность каждого участника к самораскрытию. Например, вполне понятно, когда участник группы признается другому, что тот напоминает ему прежнего начальника, который оскорблял и унижал его.

Процессы неэффективной адаптации к социальным отношениям, в том числе в профессиональном коллективе сотрудников, часто характеризуются отсутствием интереса к конкретной личности, ее индивидуальным особенностям, которые следовало бы понимать и принимать. Это обуславливает скрытность человека, изоляцию от других и нежелание себя проявить так максимально и в том, на что и как он способен.

Постепенно человек теряет свою индивидуальность и становится таким же, как все. Если же ему приходится подавлять свою натуру длительное время, он приходит к психосоматическим заболеваниям. В то же время самораскрытие есть признак сильной и здоровой личности¹.

Безусловно, в процессе самораскрытия личность учитывает меру необходимости, время, ситуацию и окружение, поэтому не следует раскрывать себя всегда, везде и перед всеми подряд. Но в группах встреч участники начинают понимать, что их привычная замкнутость и отчужденность, ставшая временами удобной, ограничивает их индивидуальность в своих проявлениях, ибо превосходит меру необходимого.

¹ Сидни Джуард. URL: <http://olgapisaryk.livejournal.com/169886.html>.

Главные характеристики самораскрытия – подлинность и аутентичность. Они возможны только в обстановке, которая внушает доверие.

2) Самосознание – осознание участниками группы своих мыслей, чувств, переживаний, которое ведет к углубленному пониманию своего «Я». Осознание себя ведет к углублению представления о себе самом, дает основу для развития способности меняться в желаемом направлении.

Одним из способов развития в группе самоосознания является конфронтация. Конфронтация побуждает человека к рефлексии, размышлениям о своем поведении и общении, к их анализу и пересмотру.

Обычно конфронтация выявляет противоречия между представлениями человека о себе и других о нем. В идеале конфронтация представляет собой не только протест против нежелательного отношения или разрядку агрессивных эмоций. Конфронтация с кем-либо нацелена на сообщение ему дополнительной информации о себе, которая сложилась со стороны, но является прямой реакцией на его поведение. Она направлена на достижение им более глубокого понимания своего поведения и отношения к другим людям. Конфронтация в идеале не является попыткой разжечь вражду или унижить человека. Она обращает его внимание на необходимость глубокого осознания и осмысления своей личности, ее мотивации и исправления поведения.

Важная сторона самоосознания – это осознание собственного тела. Состояние человека, его отношения проявляются прежде всего в эмоциях, которые, в свою очередь, отзеркаливаются в жестах, мимике, сигналах поведения. Осознание собственных поведенческих сигналов способствует своевременно их исправлению и развитию личности.

3) Ответственность – члены группы должны отвечать за свое поведение в группе и в реальной жизни. Участники несут полную ответственность за демонстрируемое ими поведение. Группа должна не принимать пассивно все проявления участников, а побуждать их к улучшению, усовершенствованию своих реакций (интеллектуальных, эмоциональных, поведенческих, личностных), максимально полной реализации собственных возможностей и развитию способности своевременно принимать оптимальные решения.

Внимание к чувствам предполагает способность человека осознавать свои ощущения и чувства. Ведущий обсуждает с каждым, что он почувствовал в той или иной ситуации, почему возникло такое чувство и что это может означать в представлении самого участника. Таким образом, необходима концентрация на чувствах и ощущениях, их анализ и понимание. Внимание к чувствам и ощущениям другого помогает их лучше понять и почувствовать потенциал данной личности.

Важно то, что группы встреч развивают способность к сопереживанию, близости, проявлению тепла не только в отношениях с партнерами по группе, но и с миром в целом.

Здесь и теперь – внимание к текущим мыслям, переживаниям, чувствам и ощущениям, включенность в них, хотя не запрещается обращаться к событиям прошлого.

Основные задачи групп встреч, решаемые и в рамках тренинга профессионального общения сотрудников полиции.

Установление контакта

В начале объединения людей в любые группы ее члены направляют свои усилия, прежде всего, на установление доверительных межличностных отношений, адаптацию к групповой атмосфере, снижение напряженности и неопределенности. Люди стремятся к тому, что Шютц называет «включением», – они хотят чувствовать свою принадлежность к группе и иметь устраивающие их отношения с другими ее членами.

Во время первой встречи участникам можно предложить представиться под псевдонимами, которые характеризовали бы их больше, чем их настоящие имена. Возможен и другой вариант, когда членам группы предлагается для первого знакомства разбиться на пары или небольшие группы и обменяться своими первыми впечатлениями. Некоторые упражнения предполагают поддержание молчаливого визуального контакта, другие – ощупывание рук и лица партнера. Хотя такие приемы для большинства людей оказываются неожиданно трудными и сначала вызывают испуг, они помогают снять напряжение, преодолеть условности и создать ощущение непосредственного участия в происходящем, предрасположить к доверительной обстановке.

Ощущение изолированности от группы может сохраняться у тех ее участников, которые и в реальной жизни дистантны, не доверяют другим и переживают тревогу, когда необходимо поделиться с другими своими переживаниями. Постепенно взаимное доверие укрепляется, участникам становится легче открываться друг другу и они начинают осознавать существующее между ними сходство, хотя до этого они обращали больше внимания на различия.

Для укрепления взаимного доверия используется множество специальных приемов. Условием для развития общительности может быть спонтанный обмен чувствами и впечатлениями, а также преобразование недоверия к другим в физическую активность. Одно из известных упражнений, выполняемых с этой целью, носит название «прорвись в круг».

Участники группы, взявшись за руки, составляют замкнутый круг. Тому, кто испытывает чувство изоляции, предлагается прорваться внутрь круга. Задача других при этом – не уступать ему сразу: прорывающийся участник должен почувствовать, что ему нужно приложить определенные усилия для того, чтобы войти в круг и стать полноправным членом группы.

Такой телесный опыт на общем позитивном эмоциональном фоне бывает более эффективным, чем беседы об изоляции. Вариант упражнения для преодоления чувства зависимости и ощущения слабости – вырваться участнику из круга.

Изучение конфликтов

Конфликты в группе во время тренинговых учебных занятий возникают редко, обычно в ситуации, когда участники делятся своими чувствами и переживаниями. Некоторые конфликты обусловлены потребностью в лидерстве или в доминировании над другими. Во время групповой работы возникает соревнование и соперничество. Подобные ситуации можно обсудить на вербальном уровне, побуждая участников высказываться искренне и внимательно слушать других. Конфликты можно исследовать и в форме физического взаимодействия.

Соперничество и оппозиция между членами группы, которые спорят безостановочно, избегая физических действий, могут найти выход в рукопашной (такой прием нередко является результативным в некоторых супружеских парах). Однако следует оговориться, что меры безопасности здесь не помешают и руководитель должен позаботиться об этом, например, убрать из помещения все опасные предметы и огласить некоторые правила, например, ввести запрет на нанесение ударов кулаками.

Сопrotивление участников в групповой работе

Иногда участники тренинговой работы проявляют сопротивление или отстаивают желательные для них формы поведения. В этом случае руководитель группы может с помощью косвенных методов исследовать это сопротивление и ненавязчиво предложить сопротивляющимся продолжить совместную групповую работу. Один из таких методов заключается в следующем.

Участнику группы предлагают подумать о чем-нибудь сугубо личном, чем ему трудно поделиться с другими. Далее ему предлагается представить себе, что он все же делится секретом с кем-то из одноклассников, и предлагается описать реакцию собеседника. В этом случае человек сообщает личные предположения относительно реакции на свой секрет, а не сам секрет. Подобный эксперимент облегчает сопротивляющемуся установление обратной связи с другими участниками и дает возможность почувствовать большую открытость.

Сочувствие и поддержка

В тренинговой работе одна из важных задач – создание в группе атмосферы сочувствия и поддержки. Достижение этой цели способствует решению задач групповой работы. Создание атмосферы сочувствия и поддержки в группе обуславливает потребность каждого участника стремиться к этой атмосфере и в других группах, в которых он оказывается периодически в реальной действительности. Сочувствие и поддержка укрепляют позитивные эмоциональные отношения между людьми, возникает чувство сопричастности к жизни другого, проявляется стремление сохранить душевную теплоту и близость, которые ценятся все больше и больше. Некоторым бывает очень трудно пересилить себя, попросить о поддержке и принять ее. Другие воспитаны так, что от комплиментов краснеют, а стремление позаботиться о них со стороны других отвергают («Пустяки. Право же, не стоит внимания! Мне как-то неудобно»). Хотя нередко бывает, что группа без всяких побуждений или действий со стороны ведущего оказывает постоянное участие их товарищу.

Задача нашего обучающего психологического тренинга, как и групп встреч, – способствовать выражению чувств и мыслей участников группы. Желаемым результатом тренинговой работы является достижение участниками осознания и глубокого понимания действий других людей. Каждый человек формирует внутренние критерии оценки поведения, что для него хорошо, желательно и т.д. Если он способен рефлексивно оценить переживаемые и актуальные для него чувства, он обретает возможность понять других людей. Он становится более уверенным в себе и независимым и начинает так же воспринимать другого.

Задача ведущего – создать в группе такую психологическую атмосферу, в которой у участников проявлялась бы свобода самовыражения и постепенно

нивелировались защитные механизмы. В этих условиях предупреждаются возможные негативные изменения в личности.

- В процессе тренинговой работы могут использоваться игры-симуляции.

- Мозговой штурм – один из наиболее известных сегодня и эффективных методов стимулирования и развития творческой исследовательской активности, предполагает последовательное и раздельное участие в решении обозначенной задачи творческого и критического мышления. Действия участников реализуются в соответствии с определенным правилом – решение задачи начинается с генерации любых идей безо всякой критики. Затем из максимального списка полученных идей критически отбирают наиболее оптимальные в соответствии со спецификой реальной ситуации.

- Ролевые и операционные (деловые) игры.

- Игры – в настоящее время достаточно широко используются в тренингах и направлены на решение узкоспециальных вопросов. Например, игры-разминки – средство, используемое для управления групповой динамикой. Они представляют собой психологически расслабляющие групповые задания, позволяющие снять психофизическое напряжение и пережить совместные позитивные эмоции и чувства.

В ролевых играх легче, быстрее и глубже усваиваются знания, умения и навыки, которые тут же реализуются в игровом общении, а затем в реальном.

Ролевые игры во время тренинга позволяют участникам пережить новые эмоции и чувства, апробировать себя в новой роли и в новых ситуациях, овладеть новыми действиями, развить способность к взаимодействию, оптимизировать свое поведение в разнообразных ситуациях, максимально приближенных к реальности (например, ситуации установления контакта сотрудника полиции с гражданами, проведения пресс-конференции или личной встречи, беседы, допроса и т.д.).

Деловые игры применяются также с целью развития профессионального мышления и рефлексии как способности к анализу профессиональных ситуаций и своевременному реагированию на них. Они формируют навыки принятия решений, важных для служебной деятельности. Предметом деловых игр является имитация конкретных условий и динамики профессиональной деятельности.

В тренинговых программах различной направленности также могут использоваться ролевые игры с элементами драматизации. Их основной целью является смена неэффективных установок и способов поведения через непосредственное участие в проигрывании различных вариантов поведения в значимых ситуациях.

- Особая роль в реализации принципов системной детерминации поведения в тренинговых программах принадлежит медитативным техникам.

- В их числе сегодня активно используются визуализация, управляемое (проводниковое) воображение (*guiding imagery*), имплозия (конфронтация в воображении)¹. В нашем учебном тренинге профессионального общения широко используется основное предназначение медитативных техник – умственные действия, связанные со сосредоточением на различных образах (самого себя,

¹ Журавлев Д.В. Принципы и методические средства психологического тренинга. URL: http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=564.

профессиональной ситуации, партнеров, отвлеченных объектов) с целью проникновения в их сущность и дальнейшей ориентации на существенное.

- С этой целью мы используем различные задания (рисуночные, текстовые, игровые, экспериментальные). Так, например, итогом экспериментальных заданий является актуализация у участников тренинга особого состояния центрации на происходящих с ними событиях в реальной жизни и на учебных занятиях.

- Результатом такого состояния становится устойчивое ощущение бодрствования сознания и ясное представление о том, что участник проходит череду экспериментов, является постоянным участником психологического эксперимента. В итоге у обучающихся обостряется интуиция, активизируется умственная деятельность и внимание, что помогает им своевременно замечать подвохи в ситуации или надвигающуюся опасность.

- Медитативные техники могут применяться во всех без исключения программах. Наиболее известны они в тренингах креативности, уверенности в себе, в идеаторной тренировке. Данные техники дают возможность сформировать навыки управления латентными факторами творческой деятельности, а значит, вырабатывают навыки осознания и вариативного решения актуальных проблем, в том числе профессионально значимых. Обозначенные техники способствуют психической релаксации и снижению чувствительности к стрессогенным факторам профессиональной среды, развитию индивидуального стиля деятельности и поливариантного поведения, коррекции самооценки и уровня притязаний. Медитативные техники позволяют исследовать особенности функциональной асимметрии больших полушарий головного мозга, уровень развития фантазии и воображения в целом, лучше понимать проявления собственного подсознания и неосознаваемых проявлений в поведении других.

Тренинговые задания на управляемое (проводниковое) воображение традиционно применяются для осознания и решения проблем, связанных с нереализованными профессиональными и личностными ресурсами. Воображение как психический процесс созидания нового на основе обобщения имеющегося опыта позволяет выявлять и развивать не просто новые, но и альтернативные привычным интерпретации профессиональной реальности, находить нестандартные выходы из затруднительных ситуаций через создание целостных, полимодальных образов проблем и осознание их сущности.

В отличие от фантазий, которые, по мнению Ж. Пиаже, более эгоцентричны, так как непосредственно связаны с желаниями человека и менее подвержены его контролю, воображение связано с оцениванием, контролируемо и часто приводит к конструктивным и нестандартным результатам¹. Когда на наших тренинговых занятиях формулируется задание на творческое воображение, обучающиеся, естественно, начинают анализировать, какова может быть цель данного занятия, насколько личностно открыто они могут его выполнить, что проявляется иногда в вопросах «А это куда не пойдет выше? А нам потом не определят диагноз какой-нибудь?». То есть результаты их управляемого

¹ Соотношение понятий психотренинг, социально-психологический тренинг (СПТ). URL: <http://infopedia.su/9xd31c.html>.

(проводникового) воображения слушателями оцениваются и контролируются. Поэтому полноценное применение управляемого воображения в ситуации внутреннего контроля и оценки субъектом возможных для него последствий предполагает наличие у участников тренинга навыков релаксации и саморегуляции.

Наша задача как ведущего на этапе, предвещающем выполнение практических заданий, состоит в создании максимально лично комфортных условий учебной работы. Эта задача решается преподавателем с помощью установления психологического контакта с обучающимися и создания в самом начале занятия комфортных доверительных отношений.

Однако необходимо исходить из того, что при решении личностных проблем техника управляемого воображения требует соблюдения некоторых условий, направленных на обеспечение психологической безопасности участников тренинга. К числу таких условий относятся такие, как информирование участников о возможности сильных эмоциональных переживаний в ходе работы, о возникновении неспецифических эффектов, сопровождающихся переживанием дискомфорта, а также то, что они в любой момент при желании могут прекратить работу.

Визуализация (от англ. Visualization – способность вызывать зрительные образы) направлена на создание и исследование участниками тренинга преимущественно зрительных образов, связанных с личными и профессиональными ситуациями¹. Умение своевременно увидеть опасность позволяет понять ее нежелательные последствия и предупредить их. В этом аспекте визуализация как прием оценки прогнозируемой ситуации для сотрудников полиции является профессионально важной способностью.

Применение визуализаций направлено на развитие навыков зрительного представления. В этом отчасти помогает и бессознательное человека. Мери его участия в нашем поведении и развитии оценить трудно, но это бесспорный факт. Пример из моей профессиональной практики: двое преподавателей разговаривают. Один из них вернулся из методического кабинета, не обнаружив там методиста, говорит: «Маринка куда-то сбежала» (употребив именно это слово, а не другие, вроде «вышла», «где-то ходит» и пр.). Второй преподаватель только что пришел в это учебное здание, и он видел, как упомянутая девушка-методист бежала из учебного здания за пределы института. Не осознавая сущности и причин обсуждаемой житейской ситуации отсутствия методиста на рабочем месте, преподаватель, склонный к формально-логическим схемам описания реальности, бессознательно визуализировал причину как «сбежала», как будто это он (а не его коллега) действительно видел ее бежавшей.

При использовании визуализаций на наших учебных занятиях по дисциплине «Социально-психологический тренинг профессионального общения» задание формулируется преподавателем в свободной форме неопределенной задачи. Тем самым ведущий предоставляет участникам максимальную свободу, не

¹ Методические средства психологического тренинга. URL: http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html.

сообщая им конкретных словесных описаний, не ограничивая их восприятие, а лишь организуя рассмотрение образов, возникающих в их сознании, в направлении предложенной тематики.

В процессе визуализации человек проходит следующие этапы:

1. Релаксация – первый шаг, который достигается через замедленное глубокое дыхание, чередование мышечного напряжения и расслабления, психическую концентрацию на различных объектах и счете.

2. Последовательность индивидуальных и групповых упражнений по визуализированию (представлению зрительных образов) предметов, абстрактного цвета, идей, явлений, событий, образов ситуаций.

3. Просмотр представляемых объектов или планов. Предполагает зрительное представление себя, выполняющего некую совокупность действий в конкретной профессиональной или жизненной ситуации.

К числу последствий применения визуализации относят повышение стрессоустойчивости («не так страшен черт, как его малюют»), стимулирование умственной деятельности, которая становится способной на выявление многих вариантов решения проблемы на основе расширения и углубления когнитивного диапазона, определения конкретного выбора из числа представленных и закрепления в индивидуальном поведении алгоритмов воплощения в реальность планов и проектов деятельности.

Выбор оптимальных учебных, методических и практических, социально-психологических приемов и методик в тренинге зависит от многих факторов: цели и содержания тренинга, особенностей группы (например, направление профессиональной деятельности), от ситуации (очная или заочная форма обучения, курс, наличие предыдущего образования, стажа работы и пр.), возможностей и специализации тренера, его отношения к изучаемой дисциплине.

Существует огромное количество разнообразнейших видов обучения, и выбранный метод в значительной степени будет влиять на выбор способа решения задач тренинга и на его эффективность, то есть на то, в течение какого периода времени эффекты тренинга будут сохраняться после его завершения.

Важно понимать, что в распоряжении ведущего имеется множество способов подачи изучаемого материала. Использование различных методов достигает многих целей тренинга: способствует сохранению интереса, познавательной мотивации обучающихся, сохранению внимания, повышению работоспособности группы, а также максимальному отображению реальных жизненных ситуаций, в которых зачастую возникает необходимость одновременного использования нескольких моделей поведения.

Инструменты тренинга. Это понятие объединяет чрезвычайно многообразные объекты: от барабанов, головоломок, кубиков, коуч-карт, тренерских маркеров и бумаги различных видов (то есть материальных инструментов) до фасилитации как психологического инструмента и видеозаписи как методического и технического инструмента. Кратко назовем те, которые используются и в нашем обучающем тренинге профессионального общения.

Эффект (феномен) социальной фасилитации – это эффект усиления активности деятельности в присутствии других¹. Другими словами, человек выполняет простые задания (легкие примеры на умножение, вычеркивание в тексте определенных букв, наматывание лески на катушку и другие простые задания на моторику), если знает, что за ним наблюдают. Одновременно с этим выполнение сложных заданий в присутствии других людей, наоборот, вызывает снижение скорости и качества работы.

Эффект (феномен) социальной ингибиции – это феномен, противоположный социальной фасилитации, то есть это ухудшение скорости и качества выполняемых действий под влиянием присутствия посторонних наблюдателей².

Фасилитация – инструмент, позволяющий стимулировать обмен информацией внутри группы, развивать коллективные процессы решения задач, поддерживать у участников установку на сотрудничество. Фасилитация позволяет ускорить процессы индивидуальной и групповой деятельности, осознания возникающих трудностей, стимулировать групповую динамику. Ведущий в ходе фасилитации организует и поддерживает процессы группового обсуждения, направляет этот процесс в нужное русло.

Видеоанализ – инструмент, представляющий собой визуальную основу тренингового обучения, предполагает демонстрацию видеосюжетов, подготовленных ведущим, или видеозаписей тренинговых занятий, на которых участники тренинга демонстрируют разные типы поведения. Видеоанализ позволяет при необходимости многократно просматривать учебное содержание, наглядно наблюдать достоинства и недостатки разных типов поведения.

Исследования показывают, что до 90 % усвоенного на тренинге материала постепенно забывается и сотрудники применяют лишь 10-20 % из полученного³. Причины зависят от того, насколько оправдались ожидания участников, соответствовал ли тренинг реальной потребности в обучении, поддерживаются ли изменения в организации после тренинга, было ли посттренинговое научение и т.д.

Посттренинговое сопровождение – это система работы с сотрудниками, направленная на поддержание позитивных тренинговых эффектов и обеспечивающая применение знаний, умений, навыков, качеств, полученных участниками на тренинге, в ходе повседневной профессиональной деятельности⁴.

Посттренинг может проводиться в формате семинара, мастерской, повторения фрагментов тренинга, коучинга и наставничества, электронной переписки с тренером, внедрением дистанционного курса.

Применение тренинга связано с потребностью в изменениях, которые повышают вероятность успеха в профессиональной деятельности, а также личностного благополучия. Выбор средств воздействия в тренинге и подготовка

¹ Эффект социальной фасилитации и ингибиции (Social facilitation (inhibition)). URL: <http://www.mental-skills.ru/dict/effekt-sotsialnoy-fasilitatsii-i-ingibitsii-social-facilitation-inhibition/>

² Там же.

³ URL: <http://ru-wiki.org/wiki/>

⁴ Тренинговые формы работы ... URL: <http://www.b17.ru/article/34313/>.

к их использованию в процесс тренинга обусловлены изменениями образа группы и отдельных ее участников в сознании ведущего, изменениями, связанными с его отношением к группе в каждом отдельном эпизоде, а также динамикой состояний группы и ведущего.

Без учета перечисленных обстоятельств средства воздействия будут малоэффективными, другими словами, воздействие не во всех случаях предполагает изменение, более того, в ряде случаев отсутствие воздействия оказывается даже продуктивным и целесообразным¹.

Вопрос об отличиях, существующих между групповой психотерапией и собственно тренингом, имеет принципиальное значение при рассмотрении методологических аспектов тренинга, в частности, при рассмотрении классификации различных форм и видов метода.

В самом общем плане различия между тренингом и психотерапией заключаются в целях и задачах, характеристиках субъектов, в мотивации участников и связи метода с решением профессиональных задач. Цели тренинга преимущественно связаны с преобразованием «конструктивного и достаточного» в более «конструктивное», с открытием нового в себе и вовне, с осознанием и применением в практической деятельности новых способов и поведенческих моделей².

Они основываются на мотивации личностного и профессионального прогресса, выходят за рамки отдельной личности (тренинг может быть направлен на непосредственное изменение характеристик деятельности группы профессионалов и организации в целом).

Целью психотерапии является лечение, т.е. преобразование «деструктивного и недостаточного» в «конструктивное и достаточное». Эта цель не связана непосредственно с повышением эффективности профессиональной деятельности, она замкнута на личности, получающей психотерапевтическое лечение.

Психолог К. Роджерс также оказался причастным к дискуссии, связанной с определением границ между психотерапией и групповой работой со здоровыми людьми, предложив отказаться от термина «психотерапия» и заменить его понятием «групповое консультирование». Предлагая классификацию групповых форм работы, он выделяет две основные категории или два основных типа: группы тренинга сенситивности и группы организационного развития³.

¹ Журавлев Д. В. Классификация видов психологического тренинга. URL: http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=129.

² Макшанов С. И. Психология тренинга: монография. СПб.: Образование, 1997. С. 78-79.

³ URL: http://www.distanz.ru/feed/lectures/trening-senzitivnosti_3081.

Таблица 2

Различие между тренингом и психотерапией
(по результатам опроса ведущих психологический тренинг)

	Тренинг	Психотерапия
Кто участники	Условно здоровые люди	Больные. Люди с психической патологией или эмоциональными нарушениями
Цели	Развитие и формирование умений, навыков. Овладение интерперсональными, поведенческими, профессиональными навыками. Модификация взаимодействия и повышение его эффективности. Оптимизация социальных и профессиональных установок. Решение профессиональных задач (задачи личностного роста являются второстепенными). Научение и психологическая коррекция. Решение профессиональных и личностных проблем. Выходят за пределы личности	Работа с проблемами участников в группе. Коррекция самосознания, личностный рост. Внутриличностные индивидуальные задачи восстановления психологического благополучия. Лечение симптомов психических расстройств. Предотвращение инвалидизации. Не выходят за пределы личности
Уровень, на котором происходят изменения	Уровень работы определен целями тренинга	Уровень работы определен возможностями психотерапевтической методики
Степень программированности работы	По сравнению с психотерапией работа более программирована, обладает более четкой структурой	
Ведущий	Высокий уровень компетентности в различных областях теории и практики. Высокий уровень социальной зрелости	С хорошей проработкой личностных проблем
Позиция ведущего	Позиция и функции более четко выделены и определены	
Разделение ответственности за происходящее	Да	Нет
Мотивация участников	Рост профессиональной и поведенческой успешности	Выход к психологическому балансу, здоровью
Понятийный ряд	Научение, изменение, развитие, умения, навыки, установки	Лечение, личностный рост, личностные проблемы
Деятельность участников	Индивидуальные и совместные акции преимущественно в новой и неопределенной среде, осознание и переживание	Преимущественно осознание и переживание

1.3. Классификация видов психологического тренинга.

Принципы работы тренинговых групп

Для современной классификации тренинга применяются различные основания: теоретическая ориентация конкретных программ, цели тренинга, уровень психической организации, на котором ожидаются изменения. Некоторые основания классификации психологических тренингов, часто выделяемые в литературе по проблеме, приведены на рис. 4.

Исследователь К. Аргирис предлагал использовать для разграничения видов групп континуум большей или меньшей «терапевтичности» тренинга¹. Эту же идею разделяет Дж. Джибб, используя для классификации тренинга шкалу «психотерапия – традиционное обучение», располагая на ней девять основных видов тренинга².

Существует типология, согласно которой различные программы тренинга разделяются в зависимости от обращения к конкретной проблематике личности, целей, которые ставятся перед группой. В ней выделены пять типов групповой работы:

1. «Я - Я» – группы, предполагающие изменения на уровне личности, личностный рост; главные источники преобразований внутриличностные.

2. «Я - Другие» – группы, направленные на изменения в межличностных отношениях, выявление того, как происходит процесс межличностного влияния в зависимости от того или иного способа поведения.

3. «Я - Группа» – группы, направленные на взаимодействие личности и группы как социальной общности. На занятиях совершенствуются стили взаимодействия с группой.

4. «Я - Организация» – группы, ориентированные на изучение, усвоение и развитие опыта межличностного и межгруппового взаимодействия в организациях.

5. «Я - Профессия» – группы, ориентированные на субъектов конкретной профессиональной деятельности.

Исследователь Х. Миккин в качестве основания для деления разных видов тренинга принимает организационную сторону, обращая внимание на распределение инициативы между тренером, организацией-заказчиком, тренируемые и степенью профессионализации тренера³.

Он выделяет любительский, институционализированный и психокоррекционный тренинг.

Любительский тренинг характерен для начальной стадии освоения метода, когда инициатором его проведения выступает тренер-энтузиаст, а участники мотивированы преимущественно случайными причинами и любопытством. Работа тренера свободна от внешнего контроля и проводится за счет личного времени участников.

Институционализированный тренинг отличается от любительского переходом инициативы его проведения от тренера к организации-заказчику, которая вправе предъявлять к тренеру ряд требований, относящихся к подтверж-

¹ URL: <http://www.diss.seluk.ru/di-psihologiya/645880-2-psihologiya-treninga-professionalnoy-deyatelnosti.php>.

² URL: <http://refrend.ru/628829.html>.

³ URL: http://studopedia.ru/5_16952_trening-kak-metod-prednamerennih-izmeneniy.html; Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. СПб.: Образование, 1997.

дению его квалификации авторитетной инстанцией; к постановке конкретных задач, к научной обоснованности программы, к продолжительности работы и ее режиму, а также к четкому формулированию иерархии целей тренинга для контроля его эффективности.

Исследователь Х. Миккин рассматривает психокоррекционный тренинг как разновидность психологической помощи, которая по своим целям и задачам стоит в одном ряду с психологической консультацией, телефоном доверия, кабинетами психологической разгрузки, психопрофилактической психотерапии¹.

Исследователи Н.М. Лебедева и А.И. Палей выделяют три класса тренинга по их направленности²:

1. Субъект-субъект – социально-психологический тренинг в его различных модификациях (на наших тренинговых занятиях реализуется в процессе решения конфликтных ситуаций одного субъекта с другим (другими).

2. Субъект-объект – интеллектуальный тренинг, целью которого является развитие интеллектуального потенциала личности, повышение эффективности решения профессиональных и личностных проблем (на наших тренинговых занятиях реализуется в процессе анализа обучающимися предпосылок, причин, условий, объекта (предмета) возникающих противоречий, структуры конфликтной ситуации и условий ее предупреждения и разрешения).

3. Тренинги интраличностной направленности, к которым относятся группы личностного роста и их разновидности, в частности, лабораторный тренинг, тренинг развития личности (на наших тренинговых занятиях это направление тренинга также реализуется в процессе развития у обучающихся рефлексии как способности и личностного состояния самопознания субъекта деятельности и конфликта, а также познания объективных предпосылок и факторов конфликтных ситуаций).

Первые тренинговые занятия, посвященные повышению компетентности в общении, были проведены в США учениками К. Левина. Они получили название Т-групп. Целью работы Т-групп было изменение ауторефлексии участников путем включения их в групповую работу. Понятно: чтобы понимать других, надо хорошо знать и понимать себя. Однако развитие ауторефлексии предполагает анализ собственного поведения и общения в совместных коллективных ситуациях.

Известный отечественный психолог Л.С. Выготский формулирует общий генетический закон культурного развития в следующем виде: «всякая психическая функция в культурном развитии ребенка появляется на сцене дважды, в двух планах: сперва в социальном, потом в психологическом, сперва между людьми как категория интерпсихическая, затем внутри ребенка как категория интрапсихическая. За всеми высшими функциями, их отношениями генетически стоят социальные отношения, реальные отношения людей»³.

Таким образом, все индивидуально-психическое проявляется сначала в совместной деятельности и общении как источниках внутренней психической деятельности. Эта идея Л. Выготского об экстерииоризации-интериоризации как

¹ Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. СПб.: Образование, 1997.

² Там же.

³ Выготский Л.С. История развития высших психических функций // Собрание сочинений: в 6-ти томах. Т.3. Проблемы развития психики / под ред. А.М.Матюшкина. М.: Педагогика, 1983. С.145.

психологическом механизме передачи любого социального опыта и развития психики, по сути, является теоретическим основанием тренинговой методологии. Именно в Т-группах становится явно заметным то, что коллективная тренинговая работа порождает и усиливает межличностные процессы и динамику группы, трансформирующую индивидуально выраженные свойства ее участников.

Т-группы получили в США большую популярность, в результате была создана Национальная лаборатория тренинга. Возможности тренинговых групп стали развиваться и использоваться в практической деятельности. Тренинговые группы формировали навыки оптимальной профессиональной деятельности: эффективного общения, лидерства и управленческие умения, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, навыки совместного принятия решений. Они же создавали условия для оптимизации личностного роста – развития уверенности, рефлексии, мотивации.

В 70-х годах XX века тренинговые группы стали создаваться «на рабочем месте» – в условиях организаций, постепенно став составной частью обязательного обучения персонала работе в условиях совместной деятельности. Данное направление тренинга максимально активизировало личностные ресурсы, востребованные профессиональной деятельностью.

Вместе с тем почти одновременно в 60-е годы появляется и альтернативный прагматическому «производственному» направлению вектор тренинговой работы, реализующей идеи гуманистической психологии К. Роджерса. Это направление получило название тренинга социальных и жизненных умений, нацеленного на гармонизацию отношения человека к самому себе и другим.

Логическим продолжением тенденций развития тренинга стала разработка в 70-х годах в университетах Лейпцига и Йены М. Форвергом метода социально-психологического тренинга. Он привнес в учение о тренинге новые формы и методы развития личности и формирования социального поведения. Формирующиеся в тренинге умения и навыки, личностные качества получили новую форму развития индивидуальности в определенном социальном контексте символической ситуации драматизации и ролевой игры. Игра – форма символической деятельности, с детства любимая и интересная каждому, когда вроде все «понарошку», но при этом становится доступным даже то, что пока в жизни невозможно. Таким образом, для ее участников игра субъективно безгранично расширяет возможности личности. Это автоматически повышает уверенность в себе и либо снижает, либо вообще блокирует защитные механизмы личности, что активизирует ее на постановку и достижение новых целей.

В отечественной психологии тренинговая методология также активно осмысливается и обогащается новыми подходами. Широкую известность приобрели работы Л. Петровской, Ю. Емельянова, С. Макшанова, Е. Сидоренко, В. Захарова, Г. Ковалева.

Классификации тренингов строятся на различных основаниях. Традиционно выделяются основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг. Эти виды тренинга зачастую реализуются во взаимном переплетении, взаимовлиянии, взаимопересечении.

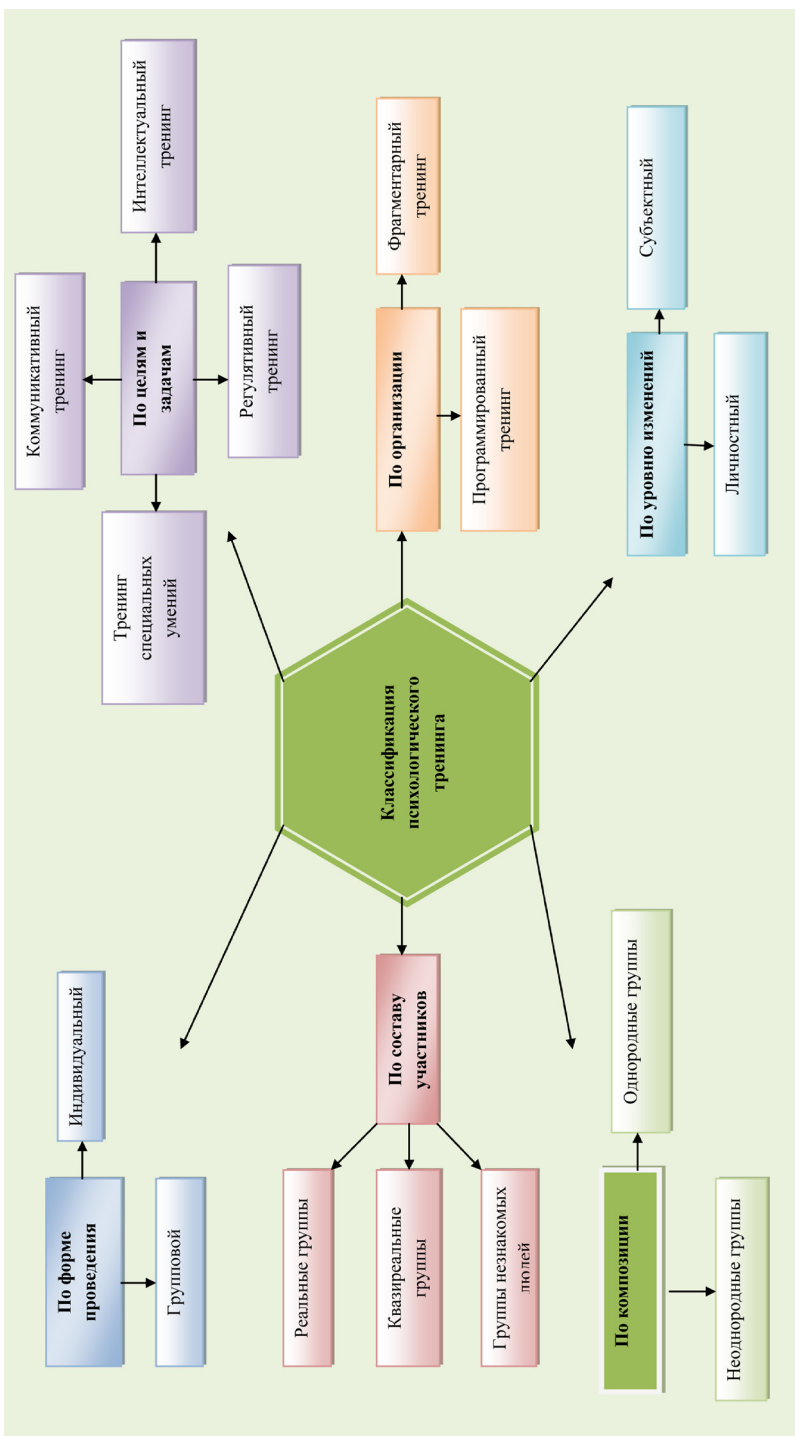


Рис. 4. Классификация психологических тренингов

Навыковый тренинг предполагает формирование и выработку определенного навыка (навыков). Многие бизнес-тренинги включают в себя навыки тренинги, например, тренинг переговоров, самопрезентации, техники продаж и др. Тренинг ведения переговоров и тренинг самопрезентации представляют практический интерес и для сотрудников полиции в плане формирования профессионально важных навыков.

Навыковый тренинг может включать в себя следующие тренировки¹: физические – силовая; интервальная; уличная (Street Workout); фартлек²; психологические: аутогенная; специальные: гипоксическая; закаливание. Хорошим примером объединения перечисленных функций является тренинг моряков, а также тренировка космонавтов в Центре подготовки космонавтов им. Ю.А.Гагарина.

Например, центрифуга предназначена для тренировок на перегрузки. Она должна показать, как человек справляется с перегрузками, возникающими при старте и приземлении. Этот этап считается одним из самых сложных, и на центрифуге отсеивается немало кандидатов в «звездный» экипаж. Одна из таких уникальных установок – самая большая в мире центрифуга ЦФ-18.

Тренинг космонавтов также проходит в гидролаборатории. В гидролаборатории проводится отработка действий в условиях невесомости открытого космоса на полноразмерном макете орбитальной станции. Она представляет собой бассейн диаметром 27 и глубиной 12 метров и предназначена для имитации невесомости.

Для тренировки полета в пилотируемом космическом корабле в Центре подготовки существует специальный корпус. В высоком просторном зале размещены модели спускаемых аппаратов – в том числе и используемых сегодня «Союзов-ТМА». К лазам в спускаемый аппарат и бытовой отсек ведут лестницы и мостки.

Через открытые люки можно рассмотреть воссозданную в мельчайших подробностях обстановку корабля.

В таком виде в тренировочном процессе объединяются два понятия, имеющих на сегодняшний день актуальное значение для качественной профессиональной подготовки, которые активно используются в ведомственных вузах МВД России: полигон и тренинг. Описанные выше организуемые условия профессиональной подготовки можно рассматривать как учебный полигон профессионально-психологической подготовки.

¹ URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

² Одним из методов улучшения функциональной подготовки спортсменов является приучение их к резкой смене рабочего ритма и амплитуды выполняемого упражнения. Это позволяет научить организм оперативно приспосабливаться под постоянно меняющуюся нагрузку, мышцы обретают навык быстрого сокращения, происходит адаптация работы сердечно-сосудистой системы, что качественно повышает скоростно-силовые показатели спортсмена.

Именно на этом принципе построен фартлек, который в качестве спортивной игры был придуман шведским тренером Гестой Хольмером. Данную тренировочную программу можно использовать в качестве привнесения в процесс разнообразия, а также для увеличения функционального прогресса тренирующихся. Фартлек преимущественно используется в качестве беговой программы, которую можно насытить множеством рабочих схем.



Рис. 5. Важную роль в становлении космонавта как профессионала играет летная и парашютная подготовка



Рис. 6. Тренинг космонавтов. Центр подготовки космонавтов имени Ю. А. Гагарина



Рис. 7. Тренинг космонавтов на центрифуге

Полигон профессионально-психологической подготовки – ПППП (иначе говоря, учебная база для профессионально психологической подготовки) представляет комплекс участков территорий и помещений, специально оборудованных и снабженных учебными средствами для практической отработки профессиональных действий¹. На полигонах используются как возможности имеющейся техники и

оборудования, так и возможности индивидуально-психологического реагирования сотрудников на внешние и внутренние ситуации.

Психотерапевтический тренинг (чаще встречается как психотерапевтическая группа) предполагает воздействие на сознание и нацелен на его изменение: например, изменение характера восприятия реальности в сторону большей его объективности и целостности, отхода от одностороннего однозначного восприятия и стереотипов; сохранения и поддержки его индивидуальности, своео-

¹ Словари и энциклопедии на Академике. URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/eng_rus/

бразия, уникальности. Эти группы соотносятся с известными направлениями психотерапии – психодраматические, гештальт-группы, группы телесно-ориентированной, танце-двигательной терапии и др.

Социально-психологический тренинг (СПТ) по целям и задачам имеет среднюю уравнивающую направленность: нацелен как на изменения в сознании, так и на совершенствование поведенческих навыков. СПТ меняет и совершенствует психические особенности личности (ее социальные установки) и физические практические характеристики поведения (умения и навыки межличностного общения). Данные характеристики тренинга и являются для нас векторами при разработке содержания тренинга профессионального общения сотрудников полиции.

Бизнес-тренинг (часто используется как корпоративный тренинг) предполагает развитие профессиональных навыков персонала для успешного выполнения бизнес-задач, оптимизации производственной деятельности с целью повышения ее эффективности, управленческих взаимодействий. Бизнес-тренинг производит впечатление узконаправленного специального вида тренинга, однако на деле он наиболее эффективен в тех случаях, когда применяется с учетом всех параметров бизнеса как сферы реальности (прежде всего, особенностей деятельности, реализуемой данной организацией), что предполагает системный подход к его реализации.

Это становится наиболее заметно, когда рассматривается структура бизнес-тренинга. В него могут входить тренинги по продажам и обслуживанию клиентов, тренинги по формированию управленческих навыков, тренинги наставничества на рабочем месте, тренинги командообразования, тренинг тайм-менеджмента, тренинг по внедрению корпоративной культуры и др. Но ни один из перечисленных тренингов сам по себе не является бизнес-тренингом. Бизнес-тренинг – динамичный процесс системной трансформации кадровой составляющей бизнес-реальности, позволяющий развивать у его участников одновременно знания, умения и навыки, необходимые для продуктивного существования бизнеса (деятельности компании, организации) в целом, а не отдельного его звена. Отсюда и его название – бизнес-тренинг. В таком его значении данный тренинг предоставляет ряд идей для тренинга профессионального общения сотрудников полиции.

Бизнес-мастерская – современный вид бизнес-тренинга (подробнее о мастерских см. приложение 1).

В настоящее время общая цель психологического тренинга – повышение коммуникативной компетентности – достигается во множестве частных направлений. Это, например, тренинги вербального и невербального общения, тренинги сензитивности, взаимодействия в условиях конфликтных ситуаций, совместной деятельности, перекрестной рефлексии, самопрезентации и множество других.

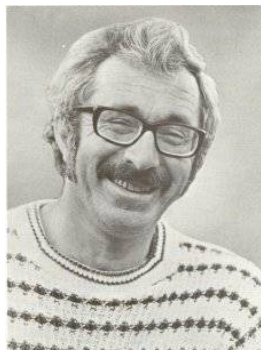
Работа в тренинговых группах предполагает выполнение основных принципов¹.

¹ Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. М: Ось-89, 1999. 176 с. URL: http://www.krotov.info/libr_min/03_v/ach/kov.htm.

Некоторые из них являются основными и устанавливаются в большинстве тренинговых групп. В их числе следующие¹:

1. Искренность и открытость.

Самое главное в группе – не лицемерить и не лгать, говорить открыто о своем состоянии. Чем более откровенными будут рассказы о том, что действительно волнует и интересует, тем более искренними будут эмоции и чувства.



Сидни Джуард

Канадский психолог и психотерапевт Сидни Джуард говорил о том, что адаптация к жизни в обществе часто требует от нас сокрытия наших подлинных чувств, потребностей и сомнений, а самораскрытие делает нас уязвимыми и внешне слабыми. Но полное самораскрытие перед другими, на самом деле, признак сильной и здоровой личности². Самораскрытие направлено на другого человека, но позволяет стать самим собой, сохранять себя в любых затруднительных жизненных ситуациях, реализовать себя. Искренность и открытость способствуют получению от других и предоставлению им честной обратной связи, то есть той точной информации, которая так важна ка-

ждому участнику и которая способствует не только механизмам самосознания, но и процессам межличностного взаимодействия в группе.

Необходимо отметить, что в начале совместной работы обозначение указанной нормы во многом носит декларативный характер. Действительно, трудно понять и принять возможность того, что люди практически незнакомые станут так доверять друг другу и ведущему, чтобы позволить быть искренними и открытыми (даже при учете «эффекта вагонного попутчика»). Однако уже через несколько часов занятий это правило, предложенное ведущим, начинает действовать, особенно если он сам выступает как образец эффективного участника группы.

2. Принцип Я.

Основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, самоанализа и рефлексии. Даже высказывания о поведении других должны осуществляться через оценку собственных возникающих в данной ситуации чувств и переживаний. Запрещается использовать суждения типа: «мы считаем...», «у нас мнение другое...» и т.п., перекладывающие ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное «мы». В речи каждого участника должны использоваться персонифицированные высказывания, личные местоимения единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...». Это необходимо и потому, что непосредственно связано с одной из задач тренинга – научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть.

¹ Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. М: Ось-89, 1999. 176 с. URL: http://www.krotov.info/libr_min/03_v/ach/kov.htm.

² Сидни Джуард. URL: <http://olgapisaryk.livejournal.com/169886.html>.

3. Активность.

В группе не допускается возможность пассивно «отсидеться», отмолчаться. Поскольку психологический тренинг относится к активным методам обучения и развития, такая норма, как активное участие всех в происходящем на занятиях, является естественной и обязательной.

Большинство упражнений подразумевает включение в их исполнение всех участников. Но даже если упражнение носит демонстрационный характер или подразумевает индивидуальную работу в присутствии группы, все участники имеют безусловное право высказаться по завершении упражнения. В случае тренингов-марафонов крайне нежелательны отсутствие участника даже на одной сессии и выход из группы.

Обозначение перечисленных правил предрасполагает к конструктивному взаимодействию, его игровой характер позволяет отчасти преодолеть естественное напряжение и тревогу участников. В этом значительна роль принципа активного участия. Само определение тренинга как активного метода обучения предполагает особую личностную позицию участников. Активно проявляют себя все участники группы без исключения: выполняют упражнения, всматриваются в происходящее, вслушиваются, анализируют свое поведение и действия других, обсуждают результаты, придумывают новые варианты ситуаций.

Активность участников обеспечивается с самого начала совместной тренинговой работы установками ведущего. В инструкции ведущего перед заданием-упражнением он побуждает каждого быть готовым включиться в упражнение в любой момент. Упражнения в группе могут проводиться в любом порядке, который оговаривается ведущим: например, по очереди – по направлению рассадки участников (по кругу или по рядам). Однако в этом случае снижается эффективность наблюдения за действиями других участников. Более удачной формой активации, мгновенно включающей всех в совместную работу, является случайный «переход хода», например, с помощью мячика, который ведущий или сами участники перебрасывают друг другу.

В основе принципа активного участия как основного принципа работы тренинговой группы оказывается известное положение о том, что человек усваивает десять процентов того, что слышит, пятьдесят процентов того, что видит, семьдесят процентов того, что проговаривает, и девяносто того, что делает или изобретает сам.

Принцип креативности. Мгновенная ситуативно-рефлексивная активность участников тренинга создает в группе атмосферу динамичной креативности, когда участники путем своих действий и рефлексий открывают новое, обнаруживают психологические закономерности и подтверждают наяву наиболее общие научные принципы. Креативное отношение и поведение проявляется не только в подходах к организации упражнения и решения задач, но и в открытии нового в самом себе – обнаружения неизвестных до этого самому возможностей, установок, индивидуальных особенностей.

Креативность в работе тренинговой группы создается содержанием практических заданий и упражнений, творческой позицией ведущего, последовательным изменением позиции участников (активной или рефлексирующей).

Факторы тренинговых ситуаций, обуславливающие креативную атмосферу в группе:

- неопределенность инструкции, заданий;
- проблемность заданий и упражнений;
- психологическая безопасность;
- безусловное принятие каждого.

Эти факторы создают креативную атмосферу тренинговой группы по аналогии с творческой работой коллектива в методике «мозгового штурма», широко используемой в самых разнообразных тренингах.

Оговорим, что пребывание и проявление себя в креативной среде является для многих участников непривычным и даже травмирующим психику по типу стрессовой ситуации. Даже сотрудники полиции как представители сложной коммуникативной деятельности, выступающие зачастую организаторами и ведущими интерактивных ситуаций с другими людьми, нередко проявляют выраженную «зашоренность» в тренинге. Чувствуя себя в «панцире» своей профессиональной роли, они не могут включаться в свободную импровизацию разыгрываемой роли, ограничиваясь минимумом творческой игровой активности.

Отдельную озабоченность участников может вызывать такой признак тренинговой работы, как необходимость прояснить и определить собственную задачу, сформулированную ведущим в достаточной общей и неопределенной форме. Возможно даже проявление негативных реакций, а иногда и агрессии у некоторых из участников тренинговой группы. Поэтому разумно ориентировать участников с самого начала на исследовательскую, свободную творческую позицию, а не позицию точного подчинения исчерпывающей инструкции, ограничивающей творчество. Участники должны чувствовать себя равными ведущему участникам тренинговой работы, способными самостоятельно строить тренинговую реальность.

Принцип осознания поведения. В ходе работы тренинговой группы привычный для большинства участников произвольный импульсивный тип регуляции поведения переводится на уровень осознания и наблюдения за собой со стороны, то есть уровень надситуативной активности. Рефлексивное осознание сути и причин своих действий позволяет производить задуманные целевые модификации поведения участников. Средством достижения осознания является обратная связь, обеспечение которой является важнейшей задачей ведущего. Еще более эффективной является обратная связь, обеспечиваемая самими участниками тренинга.

Часто в тренингах используются дополнительные средства, фиксирующие результаты работы группы и способствующие осознанию реализуемых форм поведения, например, видео- или аудиозапись. На наших тренинговых занятиях мы используем видеозаписи практических занятий достаточно активно, просматривая и обсуждая выбираемые варианты решения заданий (например, стиль решения той или иной конфликтной ситуации – внутриличностной, межличностной, организационной и пр.), особенности реагирования обучающихся на задания или особенности их поведения.

Так, например, во время тренинговых занятий с группой участковых уполномоченных и инспекторов ПДН мы наблюдали нехарактерную реакцию одного

участника на игровой сюжет (скандал в магазине) и мастерскую игру своего товарища по группе, комически изображавшего забавными ужимками пьяного ворюгу в магазине. Упомянутый участник группы в роли полицейского, явившегося в магазин после начавшегося скандала по вызову продавцов, так развеселился наблюдаемой картиной, что расстрелял смешного «алкоголика» после предупредительного выстрела, при этом заразительно хохоча. Такой эффект был возможен еще и потому, что в данной учебной группе с высоким уровнем взаимной симпатии действия одного участника буквально «заводили» других. В других группах с низким уровнем сплоченности и доверия порой наблюдалось негативное влияние такой процедуры видеозаписи на ход тренинга, например, возрастало психическое напряжение участников, снижался уровень креативности их работы.

Принцип партнерского общения. Этот принцип сформулирован на основе идеи К. Роджерса о безусловном принятии каждого из участников совместной деятельности с установкой на личностную ценность другого человека, значимости его интересов, чувств, мотивов и эмоций, признания права каждого человека на ошибку.

Такой тип равных взаимоуважающих взаимоотношений создает в группе атмосферу доверия, безопасности, открытости, креативного отношения к самому себе. Снижается страх и негативное влияние взаимного сравнения, нивелируется травмирующее переживание ошибок.

Важные для тренинга принципы-нормы общения в группе были выделены также в монографии Л.А. Петровской¹:

1. Общение по принципу «здесь и теперь» – данный принцип сосредотачивает внимание участников в процессе групповой работы на событиях, происходящих «здесь и теперь», то есть в данной группе, на данный момент.

Каждый участник группы нацеливается на возможность глубокого, всестороннего исследования конкретного, «единичного» случая своего собственного пребывания в группе и той конкретной психической реальности, которая вокруг него наблюдается в виде вполне конкретных проявлений окружающих его людей и происходящих групповых процессов. Необходимо быть очень внимательным к своему состоянию в процессе тренинга и, по возможности, говорить об этом.

Это правило устанавливается с целью сосредоточения группы на работе и поставленных задачах и блокирования попыток ухода в область общих рассуждений. Принцип «здесь и сейчас» актуализируется вопросами ведущего по типу: «Что ты чувствуешь? Что сейчас с тобой происходит?» или «Отчего ты говоришь об этом именно сейчас?». Если у ведущего выработана привычка находиться в текущей ситуации и понимать ее, остальные участники группы быстро этому научатся.

2. Принцип персонификации высказываний – означает право высказываться только от своего имени и о том, что данным участником воспринято, прочувствовано, переживается здесь и сейчас.

Требуется отказаться от безличных речевых форм, с помощью которых в повседневном общении человек скрывает собственную позицию, не исполь-

¹ Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. С. 59-65.

зует прямое обращение. Предпочитаемые ранее суждения типа «обычно считается», «некоторые полагают», «многие бы сделали так» заменяют в рамках тренинга личными формами: «я считаю», «я полагаю», «я сделаю так». Безадресные суждения о других также рекомендуется заменить на прямые, персональные обращения.

3. Принцип акцентирования языка чувств – избегание общих оценочных суждений, их замена описанием собственных эмоциональных переживаний и состояний.

4. Принцип доверительного общения – предполагает искренность, открытое выражение эмоций и чувств.

5. Принцип конфиденциальности – рекомендует не выносить содержание общения, развивающегося в процессе тренинга, за пределы группы. То есть вся личностная информация, полученная на тренинге, остается между его участниками. Это помогает предотвратить возможное психологическое травмирование участников, обусловленное тем, что содержание их доверительного общения может стать общеизвестным. Следование данному принципу обеспечивает атмосферу психологической безопасности и открытости в тренинговой группе. Кроме этого, конфиденциальность позволяет группе сохранить дискуссионный потенциал.

Конфиденциальность – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. При этом понятно, что психологические знания и конкретные приемы, игры, психотехники могут и должны использоваться вне группы – в профессиональной деятельности, в учебе, в повседневной жизни, при общении с родными и близкими, в целях саморазвития.

Помимо указанных норм, важно оговорить способ обращения друг к другу. Общение между всеми участниками и ведущими независимо от возраста и социального статуса рекомендуется осуществлять на «ты». Это позволяет достичь дружеского и свободного общения в группе, хотя обращение на «ты» достаточно трудно на первых порах и создает барьеры вследствие сложившихся привычек и осознания иерархичности отношений.

Кроме того, каждому участнику предлагается выбрать себе на время тренинга «игровое имя» – то имя, по которому все остальные члены группы обязаны будут обращаться к человеку. Это может быть как действительное собственное имя (иногда в уменьшительно-ласкательной форме), так и детская кличка, институтское прозвище, имя любимого художественного персонажа или просто любое нравящееся имя.

В своей практической работе психолог А.С. Прутченков использует следующие принципы¹:

1. Принцип гетерогенности, то есть предпочтительно объединение в тренинговую группу людей, различающихся по полу, степени знакомства, а если тренинг проводится за пределами школы, то и по возрасту.

Принято считать, что наиболее оптимальный возрастной период для участия в работе тренинговых групп – с 16 до 40 лет.

¹ Прутченков А.С. Школа жизни. Методические разработки социально-психологических тренингов. М.: МООДиМ Новая цивилизация, Педагогическое общество России, 2000. 155 с.

2. Принцип постоянного состава группы. Тренинговая группа работает эффективно и в ней возникают благоприятные процессы, способствующие самораскрытию участников, если она закрыта, то есть работает постоянный состав участников и нет частого обновления, притока новых членов на каждом занятии. Это означает, что после начала занятий нецелесообразно включать новых участников и крайне нежелательно, чтобы приступившие к занятиям уходили из группы до полного окончания тренинга.

Тем, кто начинает свой первый самостоятельный тренинг, лучше работать с малой группой в 10-12 человек, а после приобретения определенного опыта можно увеличить количество участников в одной группе до 30-40 человек.

3. Принцип постоянной обратной связи, то есть непрерывное получение участником информации от других членов группы о результатах его действий и поведения в ходе тренинга. Благодаря именно обратной связи человек может корректировать свое последующее поведение, заменяя неудачные способы общения другими, более эффективными. В группе должны быть созданы благоприятные условия для подачи обратной связи (говорить другим о них самих) и ее принятия (слушать других о себе). Такая осознаваемая обратная связь дает максимальный развивающий эффект.

Особенно эффективна обратная связь во время тренинга-марафона, когда участники имеют возможность обмена информацией в течение целых суток. В нашей практике проведения тренинговых занятий на различных формах обучения данная дисциплина преподается интенсивно циклом по 8 часов в день.

4. Принцип самодиагностики, то есть постоянное самопознание и самораскрытие участников, осознание и четкое формулирование ими собственных личностно значимых трудностей. В содержании занятий предусматриваются упражнения и задания, способствующие познанию индивидуальных особенностей. У участников тренинга должна быть возможность увидеть себя в разных ситуациях, в которых требуется принятие определенного решения и его осуществление. Причем, как правило, не вербальное озвучивание, а практические действия, чем тренинг и отличается от обычных учебных занятий.

5. Принцип оптимизации развития не ограничивает участников в диагностике определенного психологического состояния отдельных субъектов и группы в целом, но и нацеливает их на активное включение в происходящие события с целью оптимизации условий личностного развития. Содержание тренинговых занятий побуждает участников к саморазвитию, личностному росту, оптимизации поведения и общения участников, помогает направлять их усилия в нужное русло.

6. Принцип гармонизации интеллектуальной и эмоциональной сфер. Тренинг предполагает динамизацию эмоциональной и интеллектуальной составляющих психической деятельности. Эмоциональное реагирование на происходящие события, в которые включен каждый участник, обуславливает разнообразные аффективные переживания. Они формируют почву для искренности и откровенности, внимания к собеседникам и готовности им помочь в процессе постижения истины. Вместе с тем процесс взаимного постижения истины и обсуждения результатов совместной рефлексии предполагает оптимизацию интеллектуальной деятельности участников.

Для любого тренинга чередование интеллектуальной и эмоциональной нагрузки является принципиально важным, так как длительность однородных занятий может привести к переутомлению и снижению эффективности проводимых этюдов. Активно проявляет себя и принцип «единства аффекта и интеллекта», сформулированный Л.С. Выготским: во всякой идее содержится в преобразованном виде аффективное отношение человека к объективной действительности.

Проблема единства аффекта и интеллекта рассматривалась Л.С. Выготским как краеугольный камень теории психического развития ребенка. Однако это единство проявляется как динамическая, а не стабильная связь аффекта с интеллектом. «Все дело в том, что мышление и аффект представляют части единого целого – человеческого сознания»¹. Единство аффекта и интеллекта, согласно Л.С. Выготскому, обнаруживается, во-первых, во взаимосвязи и взаимовлиянии этих сторон психики друг на друга на всех ступенях психического развития и, во-вторых, в том, что эта связь является динамической, меняющейся, причем всякой ступени в развитии мышления соответствует своя ступень в развитии аффекта.

7. Принцип добровольного участия как во всем тренинге, так и в его отдельных занятиях и упражнениях. Участник должен иметь естественную внутреннюю заинтересованность в совместной деятельности и общении на тренинге, в изменениях своей личности в ходе работы группы. Принудительно личностные изменения в положительном смысле, как правило, не происходят, и не следует заставлять участников выполнять задания, к которым они не испытывают интереса и желания.

8. Принцип изолированности. Безусловным требованием является полная уверенность участников в том, что их никто не наблюдает со стороны. Если у ведущего есть необходимость вести аудио- или видеозапись занятия, он должен получить согласие всех членов группы. На наших тренинговых занятиях практические упражнения и задания подлежат видеозаписи для дальнейшей работы с этим материалом самих участников (рефлексивный разбор ситуации и действий членов группы в тренинговых ситуациях). Однако запись занятия делается нами только с согласия членов группы.

9. Принцип свободного пространства. В помещении для тренинговых занятий должна быть возможность свободного передвижения участников, а также их работы микрогруппами в случаях расположения по кругу всех участников либо объединения по 3-5 человек, по 7-8 человек, а также для уединения. Это возможно лишь в том случае, когда стулья, столы и другая мебель в аудитории могут легко перемещаться, а помещение должно быть достаточно просторным. На наших тренинговых занятиях мы используем нередко две учебные аудитории: одна для репетиций, вторая для основной работы – либо микрогруппы во время работы расходятся по разным аудиториям.

10. Принцип погружения. Продолжительность занятий по темам должна быть определена в самом начале работы (в нашем случае – при составлении графиков прохождения учебной дисциплины). Учитывая существующий опыт проведения социально-психологического тренинга, мы планируем работу

¹ Выготский Л.С. Собр. соч.: в 6 т. Т.5. М.: Педагогика, 1982-1984. С.251.

циклами по 6-8 учебных часов. Это удобно по целому ряду причин. Прежде всего, в плане наличия достаточного времени на освобождение от мышечных зажимов, психологический «разогрев» участников и максимальное погружение участников в проблематику дисциплины.

Кроме того, участники иногда работают в удобной для занятий спортивной одежде. Весной, летом и осенью тренинговые занятия могут проводиться с выходом на территорию учебного комплекса, где находятся криминалистические полигоны. Туда же может выноситься используемый на занятиях вспомогательный инструментарий (мячи, обручи, бумага в большом количестве, а также другой реквизит для игровых заданий, который частично приносится участниками, частично хранится в помещении кафедры, находящейся рядом с тренинговыми аудиториями). Помимо всего прочего, подобная атмосфера тренинговых занятий разнообразит учебную действительность, а содержание заданий, нацеливающее на диагностику и развитие индивидуальных свойств личности, вызывает интерес и устойчивую познавательную мотивацию у обучающихся.

Следование перечисленным принципам делает работу тренинговой группы комфортной для участников и эффективной, способствует достижению поставленных целей.

ГЛАВА 2. УЧЕБНЫЙ ВЗВОД В ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЕ: ГРУППОВЫЕ ПРОЦЕССЫ И ЭФФЕКТЫ

2.1. Групповые эффекты в тренинговой работе



Рис. 8. Школу прославляют ученики.
Давайте успевать везде: в учебе, спорте и труде!
Учеба и труд рядом идут.
Где дружба прочна – там хорошо идут дела.

Работа учебного взвода как тренинговой группы подчиняется общим закономерностям деятельности малых групп. Поэтому преподаватель, ведущий дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения» и «Практикум по психологии общения», должен знать особенности групповых эффектов, понимать феноменологию их проявлений в деятельности тренинговой группы, уметь прогнозировать, а также в зависимости от своих целей провоцировать или предотвращать проявление тех или иных эффектов в работе своей группы. Останемся на некоторых из этих эффектов.

Эффект социальной фасилитации – повышение конструктивной активности и эффективности деятельности под влиянием группы, усиление доминантных реакций в присутствии других (то есть позитивное влияние группы на индивидуальную и коллективную деятельность).

Открытие данного эффекта было сделано психологом университета в штате Индиана, США Норманом Трипплеттом в 1937 году.

Ему же принадлежит и термин, которым он определил открытое им явление – «социальная фасилитация». Эксперимент Трипплетта заключался в выявлении влияния ситуации соревнования и реакции зрителей на изменение скорости велосипедиста по сравнению с результатами, полученными в одиночной гонке. Исследователь выявил, что велогонщики показывают лучшее время, когда соревнуются друг с другом,



Норман Трипплет

Норман Трипплетт (1 октября 1861 г.- 1934) родился на ферме недалеко от Перри, штат Иллинойс, в 1861 году. В 1898 году он описал явления, которые сегодня считаются одними из первых социально-психологических открытий. Условно их можно отнести к группе эффектов социальной помощи, в частности, позитивному влиянию группы на результаты индивидуальной деятельности.

а не с секундомером, и сделал вывод о том, что присутствие других и их реакция на действия спортсмена побуждают соревнующихся к более энергичным действиям.

В присутствии других людей повышается скорость выполнения несложных действий: математических задач, вычеркивания в тексте заданных букв, выполнения простых заданий на моторику и т.д. В 20-х годах XX века эффект социальной фасилитации характеризовался исследователями как изменение (повышение) мотивации решения задачи у члена группы в присутствии значимых для него людей. Посторонние, случайные люди не влияют на успешность (количество и качество) работы человека. В большей мере активизирующее влияние других выявляется в тех случаях, когда они воспринимаются человеком как значимые другие. Причем присутствие значимых других влияло на продуктивность индивидуальной работы не прямо, а косвенно, посредством изменения в мотивации.

Эффект присутствия других может влиять на мотивацию и успешность деятельности человека как в положительном, так и в отрицательном значении. Положительное влияние – это «эффект социальной фасилитации». Отрицательное влияние проявляется в «эффекте социальной ингибиции», то есть в снижении мотивации решения задачи и успешности деятельности у члена группы в присутствии остальных. Так, например, присутствие других снижает эффективность деятельности человека при заучивании бессмысленных слогов, при прохождении лабиринта и при решении сложных примеров на умножение. Впоследствии этот фактор зависимости эффективности деятельности от сложности решаемой задачи был подтвержден. При решении сложных задач, где не известен алгоритм решения и нахождение правильного ответа предполагает концентрацию внимания и сложные умственные действия, эти действия на фоне психофизического возбуждения тормозятся и решение в нужный момент не находится. Внимание человека переключается с решения задачи на окружающих людей, их поведение. При решении простых задач ориентировочная реакция является врожденной или хорошо усвоенной. Поэтому присутствие других людей оказывается катализатором интеллектуальной реакции и способствует правильному решению.

Итак, люди реагируют на присутствие других бессознательно. Факторами, определяющими степень реакции, являются:

- количество окружающих людей (чем больше людей, тем быстрее возрастает возбуждение и доминирующая реакция ускоряется);
- взаимоотношения симпатии или антипатии внутри группы (чем выше симпатии, тем сильнее возбуждение и интенсивнее реакция);
- значимость окружающих людей для человека (аналогично предыдущему фактору);
- степень пространственной близости между людьми (социальное возбуждение проявляется быстрее и сильнее: чем ближе и теснее друг к другу располагаются люди, тем быстрее и интенсивнее влияет возбуждение на доминирующую реакцию).

Американский социальный психолог Д. Майерс также указывает на три причины возникновения эффекта социальной фасилитации¹:

¹ Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 1997. 688 с.



Дэвид Майерс

– социальное возбуждение, то есть возбуждение нервной системы от присутствия других людей, является врожденным и присуще большинству общественных животных (ибо присутствие других эволюционно всегда вызывало эмоции: либо позитивные в игре, кормлении или обучении, либо негативные – страх как реакция на возможное преследование);

– боязнь негативной социальной оценки или беспокойность ситуацией неопределенности того, как нас оценивают другие люди. Доминантная реакция усиливается, если человек думает, что его оценивают;

– отвлечение внимания от конкретной задачи и конкретной деятельности и переключение внимания на окружающих (подобный эффект, например, провоцируется в разных формах человеком, прячущим искомую улику, во время обыска его квартиры, чтобы нарушить систему поиска следователя). Это перегружает когнитивную систему следователя и вызывает возбуждение.

Дэвид Майерс (родился в Сизтле, США в 1942 году). В 1967 году закончил Университет Айовы. Является профессором психологии мичиганского Хоуп-колледжа. В свободное от преподавания и научной работы время Дэвид Майерс возглавляет комиссию по гуманитарным связям в своем родном городе. С его помощью основан городской Центр общественного содействия, оказывающий поддержку малоимущим семьям. А лекции ученого звучат в многочисленных университетах.

Психофизиологический эффект – изменение динамики психофизиологических реакций и состояния человека в присутствии других людей. Усиливается потоотделение, учащаются дыхание, ритм сердца, биоритмы мозговой активности, усиливаются мышечные сокращения, повышается давление крови и частота пульса.

Причем чем значимее ситуация группового взаимодействия и значимее окружающие люди, тем ярче выражен психофизиологический эффект. В данной группе эффектов был описан также эффект социальной лени (эффект Рингельмана)¹. С увеличением количества членов в группе происходит уменьшение среднего индивидуального вклада в общегрупповую работу. Коллективная работоспособность группы не превышает половины от суммы работоспособности ее членов, ибо каждый проявляет умеренную активность по типу «я что, крайний, мне больше других надо?». Люди прилагают меньше усилий в том случае,

¹ Эффект социальной лени проявляется в снижении индивидуальных усилий работников в процессе совместной деятельности. Социальная лень означает, что члены группы в процессе совместной работы не затрачивают на выполнение задачи столько сил, сколько могли бы, а стараются переложить работу на плечи остальных.

Открыт французским ученым Максом Рингельманом (1861–1931), французским профессором сельскохозяйственной инженерии, в 1913 году. При изучении командных соревнований по перетягиванию каната и поднятию тяжестей Рингельман обнаружил, что общее коллективное усилие группы составляет меньше половины от суммы индивидуальных усилий, которые ее члены затрачивают в случае работы по одиночке. Сам М. Рингельман объяснял потерю индивидуальной эффективности при работе в группе координационными потерями взаимодействия.

когда они объединяют свои усилия ради общей цели, нежели в случае индивидуальной ответственности. Так, например, было обнаружено, что испытуемые крутили педали велотренажера более интенсивно, если думали, что важны их индивидуальные результаты, а не результаты всей группы.

В отличие от эффекта ингибиции, который в основном характеризуется ухудшением результатов индивидуальной деятельности в присутствии других людей, эффект социальной лени проявляется тогда, когда важен общий результат совместной деятельности, состоящий из индивидуальных вкладов всех членов группы.

Он отчетливо проявляется в парадоксальном, на первый взгляд, уменьшении индивидуального вклада участников группы в тех случаях, когда они знают, что их коллеги совместно с ними выполняют в точности ту же работу и значение имеет общий (суммарный) результат, а не их персональные достижения. Этот эффект отчетливо проявляется в спорте, в тех видах состязаний, где победа достигается не коллективным, а суммарным усилием всей команды: например, при перетягивании каната, соревнованиях лодок-байдарок с двумя, четырьмя и более гребцами и т.п. Видимо, достаточно невысокие результаты некоторых наших российских команд (например, футбольных) можно объяснить влиянием этого эффекта на результаты их игр. Аналогичная картина наблюдается в ситуации, когда строй служащих приветствует своего командира: всегда находятся те, кто просто открывает рот, не озвучивая приветствие в голос. Все это напоминает анекдот про жителей деревни, которые в честь праздника решили налить себе бочку водки, собрав с каждого двора по ведру водки. Когда же стали разливать из бочки, то обнаружили, что там одна вода: каждый принес в ведре обычной воды, полагая, что в масштабах бочки это будет не заметно.

Среди возможных объяснений этому явлению исследователи называют эффект потерянности в толпе, при котором люди в группе ощущают меньшую личную ответственность за свое поведение и деятельность.

Так, Джордж Дарли и Биб Латайне в 1979 году описали феномен невмешивающегося свидетеля: вероятность оказания помощи участнику трагического происшествия обратно пропорциональна числу свидетелей этого происшествия. Другими словами, жертва несчастного случая с меньшей вероятностью дождетс помощи, если за ее страданиями наблюдает большое число людей.

Исследователь А.С. Харкинс описал результаты эксперимента, в котором его участники производили в три раза меньше шума, если верили, что с ними кричат и хлопают пятеро других людей (глаза и уши участников эксперимента были завязаны), чем в предполагаемом одиночестве.

По мнению И. Штайнера, эффект социальной лени характеризует базовый принцип, согласно которому действительная продуктивность группы равна ее потенциальной продуктивности минус мотивационные и координационные потери. Исследователь Д. Майерс называет еще одну причину повышения или снижения мотивации работников в коллективной деятельности: реакция человека на оценку его личности и деятельности со стороны других людей. Когда увеличивается боязнь оценки, результатом будет социальная фасилитация (усиление мотивации к деятельности, дабы ее высокие показатели нейтрализовали ожидаемое негативное влияние посторонней оценки), когда же зате-

рянность в толпе (эффект «мы все такие похожие») и анонимность уменьшают боязнь оценки, результатом будет социальная лень.

Эффект социальной лени в группе особенно четко проявляется в условиях, когда работа требует совместного участия в общей деятельности всех членов группы, а также при необходимости активного взаимодействия между ними. Облегчается этот эффект, когда в группе находится «рупор общественности» – лидирующий член группы, который громкогласно объявляет лень и «пофигизм» в качестве групповой и индивидуальной ценности в работе, предлагая свою индивидуальную ценность «Забей!» всем остальным по принципу «А что мне за это будет – мне что, в итоге красненького нальют?». Когда подобная жизненная и профессиональная позиция озвучивается групповым эмоциональным или деловым лидером, другим членам группы опять же лень отстаивать собственную позицию, которая может расходиться с «рупором общественности», либо боязнь получить в ответ от лидера лени и «пофигизма» негативную иронизирующую оценку. Сегодня, когда профессиональная деятельность полицейских становится все более сложной и эмоционально напряженной, далеко не всегда получающей даже при высоких результатах позитивную оценку руководителей, коллег и граждан, данный психологический феномен приобретает большое значение в организации деятельности сотрудников различных подразделений и служб МВД России и начинает определять ее содержание и динамику.

Руководителю следует учитывать факторы, существенно снижающие возможность проявления эффекта «социальной лени» у сотрудников¹:

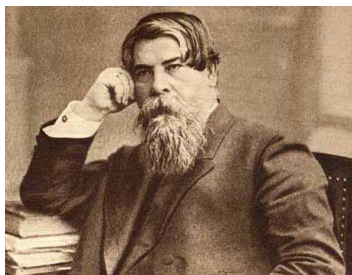
- *наличие индивидуальной ответственности за результаты своего труда*: чем выше ответственность сотрудника, тем ниже его подверженность общему влиянию социальной лени;
- *удовлетворенность трудом*: чем выше у сотрудников уровень удовлетворенности своим трудом, тем более защищены они от социальной лени;
- *численность группы*: чем больше численность группы, тем выше социальная лень;
- *гендерные различия*: статистически установлено, что женщины в меньшей степени проявляют социальную лень, чем мужчины;
- *групповая сплоченность и благоприятный социально-психологический климат*. Люди в сплоченных группах с благоприятным социально-психологическим климатом меньше бездельничают, так как принимают больше ответственности за результаты совместного труда.
- *По нашему мнению, следует добавить фактор влияния негативного лидера на формирование индивидуальных ценностей в труде у членов группы*: чем больше влияние негативного лидера, тем меньше члены группы сохраняют собственные индивидуальные ценности в угоду участия в общем тандеме с данным лидером.

Знание руководителем описанных выше эффектов и закономерностей групповой эффективности и рациональное их использование в управленческой практике может существенно оптимизировать совместную деятельность

¹ Эффект социальной лени. URL: http://www.elitarium.ru/jeffekt_socialnojji_leni/

сотрудников как на тренинговых занятиях, так и в реальных условиях профессиональной и учебной деятельности, улучшить ее результативность.

Эффект «синергии» (Синергия (из др.-греч. Συnergyia – соучастие, содействие, помощь, сообщничество)¹. Это обобщенная прибавочная интеллектуальная энергия, которая возникает при объединении людей в целостную группу, представлена групповым результатом, который не тождественен сумме индивидуальных результатов, превышает ее, то есть отражает требование $1 + 1 > 2$ (в упрощенном значении: «одна голова хорошо, две лучше»).



В.М. Бехтерев

Этот групповой эффект одним из первых исследователей изучал В.М. Бехтерев.

Он установил, что группа по успешности в работе может действительно превосходить индивидуальную успешность отдельных людей («один в поле не воин»). В основе эффекта – обобщение информации, которое, выделяя главное, выводит нас часто на новые уровни понимания реальности. Это проявляется не только в интеллектуальной сфере, но и в повышении наблюдательности людей в группе, точности их восприятия и оценок, объеме памяти и внимания, эффективности решения сравнительно простых задач, не требующих сложного и согласованного взаимодействия. Однако при решении сложных задач, когда необходимы логика и последовательность, «особо одаренные люди», по терминологии Бехтерева, могут превосходить среднегрупповые достижения. На наших тренинговых занятиях часто наблюдается эффект, когда кто-то из обучающихся формулирует то, что не смогли понять другие.

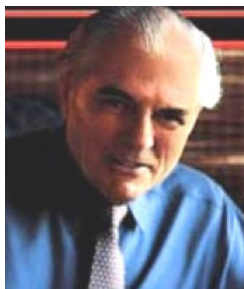
.....
• Владимир Михайлович Бехтерев (20 января (1 февраля) 1857, Сарали •
• (ныне Бехтерево, Елабужский район) – 24 декабря 1927, Москва) – выдаю- •
• щийся русский психиатр, невропатолог, физиолог, психолог, основоположник •
• рефлексологии и патопсихологического направления в России, академик. •
• Тайный советник, генерал-майор медицинской службы царской армии. В •
• 1907 основал в Санкт-Петербурге психоневрологический институт – первый •
• в мире научный центр по комплексному изучению человека и научной раз- •
• работке психологии, психиатрии, неврологии и других «человековедческих» •
• дисциплин, организованный как исследовательское и высшее учебное заведе- •
• ние, ныне носящее имя В.М. Бехтерева. •
•
•

Наиболее явно эффект «синергии» проявляется при проведении «брэйнсторминга» – «мозговой атаки», когда в группе предлагается много новых идей без их критического анализа и логического осмысления.

Эффект группомыслия. Это способ мышления, базирующийся на мироощущении и мировосприятии в ситуации решения задач в сплоченной группе (или в диалоге двух ориентированных друг на друга собеседников). В данном случае поиск согласия и взаимопонимания становится настолько доминирующим, что поток сознания обоих субъектов движется в одном направлении и они

¹ Синергия (значения). URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

начинают видеть и понимать все очень сходно, движутся на одной волне. Их опережающее представление начинает превосходить реалистическую оценку возможных альтернативных действий. Характеризуется единством восприятия и точностью понимания обсуждаемой реальности, эффектом «чтения мыслей на расстоянии».



Дженис Ирвинг Лестер

Открытие этого феномена и обозначение его термином «группомыслие» или «огруппление мышления» принадлежит американскому психологу Ирвингу Дженису. Он открыл этот феномен в 1971 году. В ситуации, когда члены группы сталкиваются с разногласиями, спорами и конфликтами, они стараются уменьшить когнитивный групповой диссонанс и избавиться от возникших при этом негативных чувств, пытаясь найти решение, которое устраивает всех, даже если такое решение не будет разумным и объективным с позиции каждого члена группы¹.

Дженис Ирвинг Лестер Irving Lester Janis (26 мая 1918 Буффало, Нью-Йорк – 15 ноября 1990) – психолог-исследователь Йельского университета, почетный профессор социологии Калифорнийского университета, Беркли (США).

Образование: Колумбийский университет (1940 – 1948), Чикагский университет. Стипендия Гуттенхайма в области общественных наук для студентов США и Канады. Самая известная его теория – «Групповое мышление» (англ. Groupthink), в которой он описал систематические ошибки, сделанные группами, в процессе принятия коллективных решений.

Дженис Ирвинг был преподавателем психологии Йельского университета, где он проработал почти сорок лет. Сотрудничал с Карлом Ховландом (Carl Iver Hovland) в его исследованиях изменения отношения, включая «эффект спящего» (Sleeper effect – психологическое явление, которое касается убеждения). Ирвинг Дженис получил в 1939 году степень бакалавра в университете в Чикаго. С 1948 года являлся доктором философии Колумбийского университета. Служил адъюнкт-профессором в Калифорнийском университете в Беркли. Дженис был заслуженным профессором Йельского университета. Дженис получил награду «За научные достижения» Американской психологической ассоциации, а также в 1985 году награду памяти К.Левина «За исследования в социальной психологии». Дженис являлся стипендиатом Фулбрайта в Университете Осло, лауреатом премии Хофхаймера и премии по социальной психологии. Он был стипендиатом Центра содействия развитию наук о поведении, стипендиатом Гуттенхайма. Ирвинг Дженис являлся членом Американской ассоциации развития науки с 1974 года. Был членом редколлегии журналов «Journal of Experimental Social Psychology», «American Scientist», председателем редколлегии американского журнала «Journal of Conflict Resolution». Информация взята с сайта: https://author24.ru/spravochniki/psihologiya/irving_dzhenis_amerikanskiy_psiholog-issledovatel/

Эффект «группомыслия» возникает как противоположность эффекту «синергии», при котором высказываются и обсуждаются различные варианты решения задачи, мнение каждого отдельного человека дополняет предыдущие и привносит что-то новое, в итоге находится наиболее оптимальное решение актуальной проблемы. Эффект «группомыслия» возникает в ситуации, когда критерием ис-

¹ Ирвинг Дженис, американский психолог-исследователь. URL: https://author24.ru/spravochniki/psihologiya/irving_dzhenis_amerikanskiy_psiholog-issledovatel/

тинности служит, возможно, даже не самое оптимальное, но единое мнение сплоченного коллектива, которое противопоставляется мнению отдельного человека, пусть даже более близкому к истине.

В том случае, когда члены группы не могут прийти к единому мнению, обсуждая и отстаивая несколько различных идей, оказываются в ситуации противоречий и разногласий, они стремятся уменьшить когнитивный диссонанс в группе и нейтрализовать возникшие при этом негативные чувства. Участники стремятся найти решение, устраивающее всех, даже если это решение не будет истинным, объективным и разумным с точки зрения отдельного члена группы.

Исследователь И. Дженис описывает множество случаев группомыслия и называет несколько симптомов такого явления в группах:

1) **ОПТИМИЗМ:** в поисках консенсуса (например, в ситуации вышеупомянутого общего «пофигизма», охватившего группу) участники проявляют излишний оптимизм, недооценивая в итоге непрофессионализм и опасность в состоянии всеобщего единодушия, согласия и безальтернативного выбора (в приведенном примере складывается общий для всех «пофигистский» подход к делу, который приводит к серьезным промахам и ошибкам. Его регулирующее значение в системе целом неразумно переоценивается. Он не способствует профессиональному решению служебных задач, а напротив, характеризует застой и регрессию в динамике группы. Это также препятствует развитию личности и ухудшению качества работы). Подобное может произойти и с членами профессионального коллектива, забывающими об истинном их предназначении во имя консенсуса, они становятся интеллектуально упрощенными, недалекими («сделай, как можешь, и сдай скорей, никто это читать и проверять не будет, нам надо просто отчитаться ради «палки»);

2) **вера в справедливость группы,** правильность ее мнения, выбора, норм деятельности. Утверждается, что группа не только всегда права, но и никогда не нарушит общепринятые нормы деятельности и поведения. Это означает, что единожды нарушив общепринятую мораль (например, «не суди, да не судимы будете»), члены группы могут позволить себе нарушать и внутригрупповую мораль (осуждая не только «чужаков», членов других групп и сплетничая о них, начинают на достигнутой волне консенсуса обсуждать за спиной и своих коллег). Нарушение же внутригрупповой морали противоречит интересам группы, поэтому она круговой порукой стоит на страже норм и моральных псевдопринципов, выработанных группой («все вокруг ерундой занимаются, мы же хорошо все понимаем и единодушны»). Одним из неразумных принципов и целей группы является достижение согласия любой ценой, в том числе путем моббинга неугодных членов группы, стремящихся сохранить приверженность негрупповым идеалам (например, качества и профессионализма в работе, которые не обеспечивают быстрых «палочных» показателей). Достигаются единодушие, сплоченность в группе, в том числе путем отказа от своих ценностей, убеждений, собственного мнения. В подобной группе каждый ее участник утверждает себя как источник истины во взаимоотношениях с окружающим миром как единым упрощенным целым. Исключаются те субъекты, которые сохраняют свое мировосприятие, противостоят групповой

атмосфере единодушия. В итоге члены группы, попавшие в ловушку «группомыслия», становятся социально, объективно, нравственно «глухими»;

3) **рационализация**: группа либо ее руководитель тратит гораздо больше времени на объяснение и оправдание своих решений, чем на их обдумывание и обсуждение различных вариантов. Члены группы становятся «эмоционально и интеллектуально бесчувственными», повторяя многие годы одни и те же удобные для них взгляды и мнения, стремясь рационализировать свои действия и решения;

4) **стереотипизация**: в ситуации группомыслия проявляется стереотипность мышления, склонность выбирать упрощенные, стандартные, уже знакомые решения, приводившие ранее, возможно, в иных ситуациях, к успеху, а самое главное, минимизирующие усилия группы;

5) **самоцензура**: поскольку главная цель членов группы состоит в достижении консенсуса, они сознательно отбрасывают все, что не соответствует общегрупповому, скрывают свои опасения, подавляют в себе желание идти наперекор мнению группы, независимо от того статуса, который они занимают в группе. Даже руководитель группы, который отвечает за качество ее работы и профессиональные достижения, подавляет в себе стремление сохранять и развивать лучшие признаки его коллектива и идет на поводу всеобщего «пофигизма» и равнодушия, будучи не в силах его изменить. Иначе ему придется действовать независимо от общего мнения и противопоставлять себя ему;

6) **иллюзия единодушия**: конформизм и самоцензура не дают разрушиться консенсусу. У каждого члена группы возникает иллюзия единодушия, верности групповому решению, мнению, способам деятельности.

Таким образом, человек зависим от группы в своих контактах с окружающим миром, в подавляющем большинстве случаев он склонен уступать группе. Даже сенсорная информация человека может быть искажена социальным давлением;

7) **эффект конформизма**. Это изменение поведения или мнения человека в результате реального или воображаемого давления группы.

В 1935-1937 гг. Музафер Шериф изучал возникновение групповых норм в лабораторных условиях. Его эксперимент заключался в следующем. В совершенно темной комнате на расстоянии 5 метров от испытуемых размещался точечный источник света, что должно создавать у испытуемых иллюзию движения (автокинетический эффект, описанный Х. Адамсом в 1912 г.).

Инструкция испытуемому выглядела следующим образом: «Когда в комнате погаснет свет, вам будет дан сигнал приготовиться и затем вы увидите источник света. Через короткое время свет начнет перемещаться. Как только вы заметите движение, нажмите на телеграфный ключ перед вами. Через несколько секунд свет исчезнет. Тогда укажите расстояние, на которое переместился источник света. Постарайтесь давать максимально точные ответы».

В одной из групп экспериментатор сначала проводил эксперимент с группой, а потом с каждым участником по отдельности, а в другой – в обратном



Музафер Шериф

Музафер Шериф (имя при рождении Музафер Шериф Башоглу тур. Muzaffer Şerif Başoğlu; 29 июля 1906 – 16 октября 1988) – турецкий психолог, автор ряда известных экспериментов в социальной психологии.

Музафер Шериф Башоглу, позднее сменивший имя на Музафер Шериф, вырос в состоятельной турецкой семье в пригороде Измира. В 1919 году дом был захвачен греческими войсками, многие жители дома были убиты. По словам Шерифа, греческий солдат уже опустил свой штык, чтобы убить и его, но потом передумал и оставил тринадцатилетнего подростка в живых. Этот факт сильно повлиял на его последующую жизнь: темой исследований Шерифа стали механизмы межгруппового конфликта.

Он получил степень бакалавра в Американском международном колледже (Измир, 1927), затем степень магистра в Стамбульском университете (1927), после чего выиграл общенациональный конкурс стипендий на учёбу за границей. Шериф отправился в США, где защитил вторую магистерскую диссертацию (1932) в Гарвардском университете, который выбрал из-за того, что там преподавал Уильям Джеймс. В ходе обучения его интересы сосредоточились в основном вокруг политики и социологии, Шериф активно интересовался текущими политическими событиями, в основном в ракурсе воздействия на восприятие людей. Его исследования этого времени были посвящены, например, влиянию безработицы на восприятие безработных, которые, например, не знали, какой сейчас день недели, потому что это не играло никакой роли в их жизни. Возвращаясь в Турцию, он остановился в Берлине, где прослушал несколько лекций Вольфганга Кёлера. Он отмечал, что ситуация прихода Гитлера к власти была полна чрезвычайно ценных моментов для исследователя, интересующегося отношениями между людьми.

В 1935 году он вновь приехал в США, чтобы под руководством Гарднера Мёрфи защитить в Колумбийском университете докторскую диссертацию под названием «Некоторые социальные факторы в восприятии», а в 1936 опубликовал свою первую книгу «Психология социальных норм».

После защиты диссертации Шериф вернулся в Анкару, где с помощью студентов переводил на турецкий язык основные книги по психологии. Он не скрывал своей оппозиционности нацистскому движению, за что был помещён в тюрьму, однако через четыре месяца был освобождён благодаря действиям американских дипломатов (предпринятых по настоянию американских аспирантов Шерифа) и в 1944 году навсегда переехал в США.

порядке. Было показано, как групповое обсуждение влияет на высказываемые позже индивидуальные оценки. Испытуемые заметно изменяли свое мнение в сторону усредненной групповой нормы. Причем и на дальнейших этапах эксперимента они продолжали придерживаться этой нормы. Шериф впервые экспериментально доказал, что люди склонны соглашаться с мнением других, часто доверять суждениям других людей больше, чем самому себе.

Называются следующие условия возникновения конформизма:

- конформность личности возрастает, если задание действительно сложное или испытуемый чувствует свою некомпетентность;
- тип личности: люди с заниженной самооценкой больше подвержены групповому давлению, нежели люди с завышенной самооценкой;
- численность группы (конформность личности возрастает в многочисленной группе): наибольшую степень конформизма люди проявляют тогда, когда сталкиваются с единодушным мнением трех и более человек;
- состав группы: конформность повышается, если, во-первых, группа состоит из экспертов, во-вторых, члены группы являются значительными людьми для человека, в-третьих, члены группы принадлежат к одной социальной среде;
- ловушка «группомыслия» среди людей;

- сплоченность: чем больше степень сплоченности группы, тем больше у нее власти над своими членами;
- статус, авторитет: люди, имеющие наибольший статус, обладают и наибольшим влиянием, им легче оказывать давление, им чаще подчиняются;
- наличие поддержки, союзника: если к человеку, отстаивающему свое мнение или сомневающемуся в единодушном мнении группы, присоединяется хотя бы один союзник, давший правильный ответ, то тенденция подчиняться давлению группы падает;
- публичный ответ: более высокий уровень конформизма люди показывают тогда, когда они должны выступить перед окружающими, а не тогда, когда они записывают свои ответы в свои тетради. Высказав мнение публично, люди, как правило, продолжают его придерживаться. Чтобы избежать этого эффекта на наших практических тренинговых занятиях, мы используем периодически не групповое обсуждение важных вопросов, а сбор индивидуальных мнений и оценок с предварительной их записью в рабочих тетрадях, а впоследствии заслушивание письменных ответов на задание и их анализ.

Конформизм в условиях группомыслия возрастает. Группа быстро и эффективно подавляет мнения и предложения, отличающиеся от общепринятого в группе, изолирует членов, сохраняющих свои взгляды и убеждения, игнорируя их личные, индивидуальные, профессиональные достижения как ценности для группы;

8) **эффект подражания**. Это следование общим образцам поведения, примерам, эталонам, стереотипам, принятым в группе¹. Подражание – один из основных механизмов групповой интеграции. Если он становится ведущим, члены группы утрачивают свое индивидуальное мировоззрение и подражают во всем тому, кто стал для них таким эталоном: во вкусовых пристрастиях (например, все в группе начинают любить рыбные блюда), в речевых оборотах (члены группы используют те же обороты, что и их эталонный коллега), в привычках (коллективные походы в туалет или в «курилку», где также удобно обсудить тех, кто «не с нами» либо события коллективной жизни), в отношении к работе и к людям (перенимается пренебрежение к работе или к людям, проявляющим иные формы поведения). Стереотипы поведения, общения, отношения одного из членов группы фактически клонируются в группе в целом. Во внешнем выражении такое подражание может проявиться в выборе хобби (во времена президентства Б. Ельцина многие руководители различного уровня увлекались настольным теннисом), в доминировании определенного стиля одежды (например, если руководитель организации предельно требователен к своему внешнему виду и аккуратен, то подобная требовательность становится характерной привычкой многих сотрудников данной организации, что положительно сказывается на профессиональном имидже).

Эффект подражания близок к эффекту конформизма. Однако если при конформизме группа так или иначе оказывает давление на своего члена (хотя и относительное, ведь человек может не принимать мнения других, а остаться при своем), то при подражании следование групповым требованиям является относительно более добровольным.

¹ Семечкин Н.И. Психология социального влияния. СПб.: Речь, 2004. С. 20.



А.А. Бодалев



В.С. Мухина

Алексей Александрович Бодалёв (13 октября 1923, Сарапул, Уральская область – 20 декабря 2014) – советский и российский психолог, специалист по проблемам общения и нравственного развития.

С 1969 г. руководил кафедрой общей психологии факультета ЛГУ. В 1976 г. организовал лабораторию социальной перцепции НИИ общей и педагогической психологии АПН СССР, при которой в 1979 г. был создан первый в стране консультационный центр помощи семьям.

С 1979 г. также исполнял обязанности декана факультета психологии и заведующего кафедрой общей психологии МГУ.

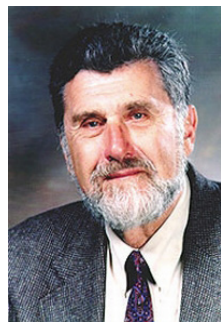
В его работах рассматриваются феноменология, закономерности и механизмы социального познания. При этом межличностное общение трактуется как одна из сторон целостного процесса общения, в котором существует познавательный, эмоциональный и поведенческий компоненты.

А. А. Бодалев – автор четырехсот печатных работ, более пятидесяти из которых опубликованы за рубежом. Под его руководством выполнены и успешно защищены 119 кандидатских диссертаций и 24 докторские. Из более 500 опубликованных А.А. Бодалевым трудов 50 переведены и изданы в других странах (США, Франции, Германии, Канаде, Японии, Мексике).

Эффект «ореола». Это изменение представлений, мнений, оценок личности под влиянием психологической установки, возникающей у человека в процессе восприятия и оценки другого либо общения с ним¹.

В отечественной психологии наиболее известны эксперименты московских психологов (А.Бодалева, В.Мухиной и др.) с изменением восприятия одной и той же фотографии, предъявляемой для описания разным группам людей с различной установкой: «преступник-рецидивист» или «выдающийся ученый»². Такая психологическая установка-отношение может возникнуть у воспринимающего человека на основе полученной информации или на основе искажения информации о статусе, репутации, профессиональных качествах или личностных характеристиках другого человека.

Элиот Аронсон отмечает, что то, что мы узнаем о человеке в первую очередь, имеет решающее значение в нашем



Элиот Аронсон

¹ Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. 5-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2003. 364 с.

² Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: Издательство Моск. ун-та, 1982. 200 с.

Валерия Сергеевна Мухина (род. 22 января 1935 года, Никольск-Уссурийский, СССР) – советский и российский психолог, педагог и философ, основатель и руководитель научной школы «Феноменология развития и бытия личности». Академик РАО (1992) и РАЕН, доктор психологических наук (1972), профессор (1973), заслуженный деятель науки Российской Федерации (1992).

Заведующая кафедрой психологии развития Московского педагогического государственного университета (с 1988 года). Главный редактор журнала «Развитие личности», председатель секции «Развитие личности» Российского психологического общества. Член редакционных коллегий журналов «Вопросы психологии», «Народное образование», «Начальное образование». Член Союза писателей России и Московского союза журналистов.

Проблематика ее деятельности обширна. В частности, В. С. Мухина участвовала в организации психологической помощи пострадавшим от Спитакского землетрясения в Армении (1988–1989). С конца 1980-х годов руководила подготовкой практических психологов для регионов, пострадавших от аварии на Чернобыльской АЭС. Организовала выпуск двух потоков специалистов – психологов. Работала в ВДЦ «Орлёнок» с подростками, пережившими ситуацию теракта в Буденновске (1995).

В 1992–1999 возглавляла программу РАО «Будущие лидеры России». С 2002 по 2004 годы совместно с отделом психологической службы ГУИН Министерства юстиции РФ ею разрабатывалась «Программа реабилитации матери и ребёнка в условиях лишения свободы» и программа «Инновационные технологии социальной адаптации и ресоциализации осужденных к длительным срокам наказания» [осужденных пожизненно]. Работа ведется по настоящее время (2017 год).

В 2004 году руководила группой психологов по оказанию психологической экспресс-помощи детям, пострадавшим при теракте в Беслане. Участник реализации программ поддержки детства, в том числе «Дети-сироты», «Дети-инвалиды», «Дети Чернобыля» и др. Автор концепции кабинета детского психолога, в оборудование которого входят стимульные куклы (патенты РФ, 1992) для детей с различными психологическими проблемами.

Эллиот Аронсон (род. 9 января 1932 года) – ведущий американский социальный психолог, доктор философии по психологии Стэнфордского университета. Член редакционной коллегии ряда известных психологических журналов.

суждении о нем¹. Сформировавшаяся в «эффекте первичности»² специфическая установка служит «ореолом», мешающим видеть субъекту реальные черты, достоинства и недостатки объекта восприятия.

Эффект ореола возникает в условиях:

– дефицита времени. У человека нет времени, чтобы обстоятельно познакомиться с другим незнакомым ему человеком и внимательно оценить его качества личности или ситуацию, в которую он попал;

– перегруженность информацией. Человек настолько перегружен информацией о различных людях, что у него нет возможности и времени подумать детально о каждом в отдельности;

– незначимость другого человека. Соответственно, возникает смутное, неопределенное представление о другом, его «ореол»;

¹ Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / пер. с англ. Изд. 7. М.: Аспект Пресс, 1998. 517 с.

² Эффект первичности – первое впечатление о незнакомом человеке является наиболее действенным. «У Вас не будет второго шанса произвести первое впечатление» (Коко Шанель).

– стереотип восприятия, возникший на основе обобщенного представления о большой группе людей, к которой данный человек по тем или иным параметрам принадлежит («училка», «мент», «торгаш» и т.п.);

– яркость, неординарность личности. Одна какая-то черта личности бросается в глаза окружающим и оттеняет на задний план все его другие качества. Психологи установили, что физическая привлекательность часто является именно такой характерной чертой (красивый внешне человек субъективно оценивается как красивый во всем, хороший во всем). Именно поэтому в Казанском юридическом институте МВД России обращается серьезное внимание на внешний вид постоянного и переменного состава.

Эффект «ореола» может иметь как позитивное, так и негативное проявление. Преувеличение достоинств объекта восприятия приводит к идеализации его, восхищению им и полному игнорированию его недостатков, слабых сторон, реальных статуса и качеств.

Эффект «бумеранга»¹. Действия или информация, направленные против кого-либо, оборачиваются против тех, кто совершил эти действия или дал эту информацию.

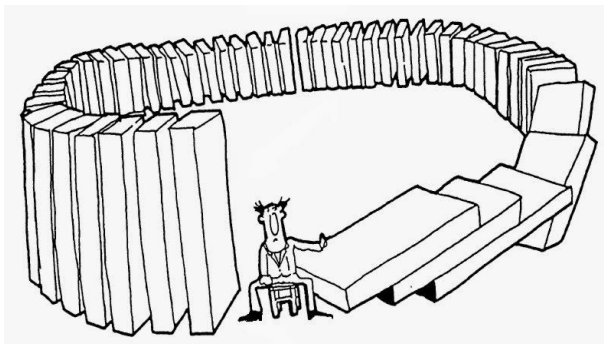


Рис. 9. Эффект бумеранга в его неизбежности²

Эффект «бумеранга» упоминается в народной мудрости. Это подтверждают пословицы и поговорки (а ведь они являются результатом многочисленных жизненных наблюдений):

- Что посеешь – то и пожнешь
- Как аукнется – так и откликнется
- Не рой яму другому – сам в нее попадешь.

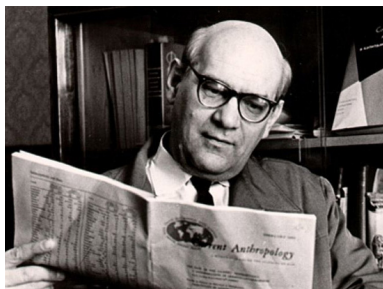
¹ Если сегодня бумеранг – это детская игрушка, то в былые времена это было весьма грозное оружие. Первыми его начали использовать аборигены Австралии, дабы охотиться на изворотливую дичь. Прелесть этого оружия была в том, что если бумеранг не попадал по цели, то он возвращался обратно к воину. Однако в неумелых руках бумеранг не только не приносил пользу, но и становился настоящей напастью. Запущенный по неправильной траектории, он мог покалечить владельца, а в некоторых случаях и вовсе убить. Поэтому довольно часто эффектом бумеранга называют те поступки, за которые человек со временем получает воздаяние. URL: <http://fb.ru/article/257775/effekt-bumeranga-v-psihologii-opredelenie-osobennosti-i-primeryi>

² Эффект бумеранга в психологии: определение, примеры, особенности. URL: <http://fb.ru/article/257775/effekt-bumeranga-v-psihologii-opredelenie-osobennosti-i-primeryi>

Этот эффект проявляется и в непосредственном общении и взаимодействии людей. Социально-психологические исследования показывают, что агрессивные действия или слова одного человека, направленные против другого, в итоге оборачиваются против того, кто совершил эти действия или произнес эти слова. Окружающие люди, как правило, рано или поздно устанавливают истину, и тогда агрессивные действия бумерангом возвращаются к совершившему их человеку. Поэтому в общении разумно придерживаться известного принцип – «золотого правила нравственности»: «Относитесь к людям так, как хотели бы, чтобы они относились к Вам». Золотое правило этики распространяет это правило как на сферу отношений, так и на сферу реальных действий – поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами. Близкий нравственному закону смысл упоминался в работах известных философов, например на вопрос: «Как вести себя с друзьями?», Аристотель отвечает: «Так, как хотелось бы, чтобы они вели себя с вами»¹.

Эффект «мы и они». Это чувство сопричастности, принадлежности к определенной группе людей (эффект «мы») и, соответственно, чувство отстраненности от других, разграничения с другими группами (эффект «они»)².

Данные понятия «мы и они» и их отношение как универсальную психологическую форму самосознания всякой общности людей в социальную психологию ввел В. Ф. Поршнев. Для того чтобы появилось субъективное «мы», отмечал он, требуется повстречаться и обособиться с каким-то «они», то есть с другой группой людей³. На основе общих целей и деятельности у членов группы формируется чувство принадлежности к совместной жизни, складываются отношения единства и целостности. Возникновение в группе чувства «мы» является субъективным источником образования и развития группы⁴.



Б.Ф. Поршнев

Эффект принадлежности к группе включает в себя два более частных эффекта: а) эффект сопричастности, б) эффект эмоциональной поддержки.

Первый выражается в том, что член группы ощущает себя сопричастным проблемам, делам, успехам и неудачам той группы, к которой он реально принадлежит или субъективно причисляет себя. На основе эффекта сопричастности формируется чувство ответственности за результаты деятельности группы.

Эффект эмоциональной поддержки проявляется в том, что член группы ожидает эмоциональной поддержки, сочувствия, сопереживания, помощи со стороны остальных членов группы.

¹ Диоген Лаэртский. О жизни, учениях и изречениях знаменитых философов [V, 21] / общ. ред. и вступит ст. А. Ф. Лосева. М., 1979. С. 211; Аристотель. Никомахова этика // Аристотель. Соч.: в 4 т. Т. 4. М.: Мысль, 1984. С. 250.

² URL: <http://psylst.net/socpsy/00032.htm>

³ Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история. 2-е изд., доп. и испр. М.: Наука, 1979. 235 с.

⁴ Поршнев Б.Ф. О начале человеческой истории. Проблемы палеопсихологии. М.: Академический Проект, 2017. 542 с.

Борис Федорович Поршнев (07.03.1905 – 26.11.1972) советский историк и социолог. Доктор исторических и философских наук. Почетный доктор Клермон-Ферранского университета во Франции.

В начале Великой Отечественной войны 1941-45 гг. находился в эвакуации в г. Казани, где работал профессором и заведующим кафедрой истории историко-филологического факультета Казанского государственного университета (КГУ) им. В. И. Ульянова-Ленина.

С 1957 по 1966 год заведующий сектором новой истории западноевропейских стран Института истории АН СССР, с 1966 года руководил группой по изучению истории социалистических идей, а с 1968 возглавлял сектор по изучению истории развития общественной мысли Института всеобщей истории АН СССР.

Сторонники криптозоологии считают его основоположником гоминологии (то есть науки о снежном человеке).

Основные произведения: Очерк политической экономики феодализма. М., 1956, Современное состояние вопроса о реликтовых гоминоидах. М., 1963, Феодализм и народные массы. М., 1964, Мелье. М., 1964, Социальная психология и история. М., 1966, Франция, Английская революция и европейская политика в середине XVII в. М., 1970, О начале человеческой истории. М., 1974.

Эффект группового фаворитизма. Это тенденция каким-либо образом благоприятствовать членам своей группы в противовес членам другой группы.

Отечественный психолог В.С. Агеев подробно изучил действие этого эффекта, опираясь на результаты экспериментальных исследований американских и российских психологов¹. Эффект группового фаворитизма может проявляться как во внешне наблюдаемом поведении, так и в процессах социальной перцепции. Он базируется на эффекте «мы и они» и как бы устанавливает «демаркационную линию» между теми людьми, которые по каким-либо критериям воспринимаются как «свои», и теми, которые по этим же критериям воспринимаются как «чужие». Причем и те, и другие могут присутствовать как в группе членства (то есть «свои» по формальному признаку могут не быть таковыми по реальному отношению), так и в любой другой группе («чужой» по официальному признаку может восприниматься как свой по переживаемому отношению).

Экспериментально установлены некоторые закономерности действия механизма группового фаворитизма:

1) эффект группового фаворитизма сильнее проявляется в тех случаях, когда для группы очень значимы критерии сравнения по результатам деятельности и специфике взаимоотношений с другими группами, то есть когда группы находятся в ситуации конкуренции друг с другом. Явно проявляется эффект в контрастных ситуациях удачных и проигрышных результатов, когда группа переживает групповое единство и веру в себя в случае победы либо в случае проигрыша объединяется для психологической самозащиты и критики конкурентов;

2) групповой фаворитизм проявляется сильнее в отношении тех групп, критерии сравнения с деятельностью которых не только значимы для группы, но и соответствуют ее собственным критериям, приняты ею как оптимальные, то есть в этом случае появляется возможность четкой, однозначной сравнимости групп;

3) членство в группе оказывается более важно, чем межличностное сходство: при отсутствии в группе неразрешенных межличностных конфликтов

¹ Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 240 с.

люди чаще предпочитают «своих», хотя и не похожих на них самих по личностным качествам, и отказывают в предпочтении «чужим», хотя и сходным с ними по взглядам, интересам, личностным особенностям;

4) члены группы склонны объяснить возможный успех своей группы внутригрупповыми факторами и ее особенностями, а ее возможную неудачу – факторами внешнего порядка. То есть если группа достигает успеха, то она приписывает этот результат самой себе – своему профессионализму, благоприятному социально-психологическому климату, деловым качествам руководителей и пр., но если группу постигает неудача, то люди ищут виновных вне группы, пытаются переложить вину на другие группы. В данном случае поведение группы аналогично поведению личности в ситуациях успеха и неудачи, что отражено в таком явлении, как «фундаментальная ошибка атрибуции» (ФОА)¹.

В современных условиях люди часто обращают внимание и на другое проявление ФОА, называемое принципом Поллианны.

Поллианна – одиннадцатилетняя девочка, героиня одноименного романа английской писательницы Элионор Портер, написанного в 1912 г.²

Принцип Поллианны: радоваться, несмотря на то, что радоваться вроде бы нечему. Если постараться, почти во всем можно отыскать что-нибудь радостное и хорошее. Когда привыкнешь искать, чему бы порадоваться, иногда находишь, словно само собой.

Она не только сама радовалась всему, чему только можно было, но и помогала отыскать радость другим. Например, она говорила больной и не встающей с постели миссис Стоу, которой приносила по четвергам обед от тети (поскольку миссис Стоу очень нуждалась), что бессоннице надо радоваться, потому что жалко тратить время на сон. Хорошо, что цветок в ее волосах завянет – значит, в вазе появятся свежие цветы. Прическа, которую ей сделала Поллианна, долго не продержится, – замечательно, можно будет делать новую.

Сейчас этот принцип называется всеобщим позитивным принципом. Хотя как всегда находятся и критики, которые в связи с этим говорят следующее: «Чужую беду руками разведу»:

– Никто меня не любит, никому я не нужна.

– Так радуйся: никто не обидит, не бросит ради другого, не изменит, не выгонит, не поцелует жадно в самое сердце, чтобы затем плюнуть в душу. Ты в безопасности³.

¹ Фундаментальная ошибка атрибуции, или Двойной стандарт в оценке себя и других – это общая тенденция наблюдателя воспринимать поведение другого человека как обусловленное скорее внутренними, личностными характеристиками или диспозициями, нежели внешними, ситуационными влияниями. И наоборот, действующий человек (деятель) склонен рассматривать собственное поведение как обусловленное ситуацией. URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychology/
Двойной стандарт – обычный для массовой личности способ поднять себе самооценку:

- свои намерения приукрашивать, представлять в выгодном для себя свете, либо судить себя не по (неудачным) поступкам, а по (благим) намерениям;
- намерения других видеть через негативную призму либо судить о них не по их (добрым) намерениям, а по (дурным) поступкам.

² Портер Элионор. Поллианна. М.: АСТ, 2016. 304 с.

³ Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: АСТ, 2017. 288 с.

Если кажется, что счастье может зависеть от других, то вам показалось, это не счастье (Р. Валиуллин).

Эффект группового эгоизма. Это направленность групповых интересов, целей и норм поведения против интересов и целей, норм, поведения отдельных членов группы, других людей или всего общества¹. Цели группы достигаются за счет ущемления интересов ее отдельных членов, в ущерб интересам общества. Так, в профессиональном коллективе могут расцветать нормы пренебрежительного отношения к работе (всеобщего пофигизма) за счет выполнения требуемой работы отдельными сотрудниками в ущерб их личного времени и отдыха, а также в ущерб интересам общества, заинтересованного в надежном функционировании данного коллектива в целом.

Групповой эгоизм проявляется в том случае, когда внутренние цели, ценности данной конкретной группы, стабильность ее существования в мирке собственных ценностей становятся важнее отдельной личности, к которой допускается неуважение и остракизм, значимее целей общества. Тогда изолируемая личность обычно легко приносится в жертву целостности группы. Она либо полностью подчиняется узкогрупповым требованиям и стандартам поведения и находится в неприятной, но терпимой для нее ситуации, либо не подчиняется предъявляемым к ней внутригрупповым нормам и вступает в конфликт с группой, стремясь отстоять свою независимость и права. Эффект группового эгоизма может сыграть очень негативную роль в дальнейшей жизнедеятельности группы (углублении застоя, стагнации либо деформации в ее развитии) и судьбе ее отдельных членов.

Эффект «маятника». Это циклическое чередование групповых эмоциональных состояний стенического и астенического характера, обуславливающих содержание и направление ее активности². Например, группа проигрывает одно-два упражнения достаточно активно и с эмоциональным подъемом, затем может утратить живой интерес к игровым заданиям. На снижение игровой активности может повлиять и близость перерыва в работе. Был единственный случай на нашем тренинговом занятии, когда после очень интересного и яркого выступления первой подгруппы вторая подгруппа отказалась показывать свою подготовленную сценку, полагая ее менее удачной. Интенсивность проявления и временная протяженность эмоциональных состояний определяются значимыми для членов группы условиями и событиями их совместной трудовой деятельности. Показателем эмоционального состояния группы является настроение ее участников в процессе деятельности.

Несовпадение эмоционального воздействия с эмоциональным состоянием группы может вызвать парадоксальные реакции разнообразного спектра проявления. Например, при астеническом состоянии группы интересное творческое задание может активизировать ее участников независимо от наличия или отсутствия дополнительно стимулирующей внешней мотивации ведущего (типа сообщения о том, что все творческие работы будут оцениваться). Обычно на наших тренинговых занятиях необходимость в такой дополнительной

¹ URL: http://studopedia.ru/2_99991_effekt-gruppovogo-egoizma.html

² URL: <http://psylist.net/socpsy/00034.htm>.

мотивации отсутствует. Группа активизируется благодаря внутренней мотивации – познавательному интересу к данному творческому занятию.

Эффект «волны». Это распространение в группе идей, целей, норм и ценностей (передача их всем участникам группы)¹. Новая идея возникает в сознании одного человека, он делится ею со своим ближайшим окружением. Они обсуждают, корректируют, дополняют и развивают возникшую идею, которая далее охватывает и других участников; они начинают ее обсуждать и оценивать. Как камешек, брошенный в воду и вызывающий волны, расходящиеся кругами, возникшая идея распространяется по группе и охватывает все большее число людей. Правда, волновой эффект возможен только тогда, когда группа восприимчива к новым заданиям и идеям, они отвечают потребностям, интересам, установкам участников, а не противоречат им. В первом случае задания и идеи воспринимаются и реализуются участниками, обуславливают их активность, а во втором – волновой эффект гасится инертностью группы.

Эффект «пульсара». Это изменение групповой активности в зависимости от динамики интенсивности психической деятельности, в том числе психических состояний участников и различных внешних и внутренних стимулов². Групповая активность проходит циклически разные стадии: оптимальную активность, необходимую для нормальной работы группы, обусловленную оптимальным мотивацией – подъем активности – спад активности – восстановление оптимального уровня активности. Динамика активности группы зависит от многих факторов: решенной задачи (выполнение задания часто вызывает снижение активности, некое тормозящее сосредоточение на полученном результате, как бы его анализ, оценка, а затем удовлетворение и отдых), характера решаемых задач (однообразные задания вызывают спад активности), значимости выполняемого задания и его ясности, завершенности и пр. Поэтому надо понимать закономерный естественный характер цикличности групповой активности и управлять ее динамикой.

2.2. Состояние психологической подготовленности учебного взвода как тренинговой группы, ее структура и развитие по динамике активности

Работа в учебной группе как тренинговой, разнообразие используемых методов и их эффективность, легкость и быстрота организации на работу во многом зависят от уровня развития самой группы, возникающих структурных изменений и качества психологического контакта, установленного ведущим с группой. Рассмотрим подробнее эти групповые характеристики.

1. Организованность группы – характеризуется выраженным распределением ролей и статусов в группе и, соответственно, наличием формальной и неформальной структуры. Причем они гармонично сосуществуют и взаимоукрепляют друг друга. Так, командир подразделения спокоен, уверен в себе, требования к остальным членам группы предъявляет как фактически обязательные и остальные участники так все и воспринимают. Отношения неформальные в группе позитивные, взаимопринимаяющие, поддерживающие, внимательные. Такая атмос-

¹ URL: <https://www.psyoffice.ru/3-0-socpsy-00035.htm>.

² URL: <http://psylist.net/socpsy/00036.htm>.

фера является благоприятной для работы на тренинговых занятиях и помогает участникам реализовать себя в полной мере, ибо уровень доверия в группе высокий. Организованность основывается на четком выполнении каждым членом группы своих обязанностей, которые заданы его статусом и ролью. Группа будет организованной, если каждый ясно осознает и понимает групповые ожидания и требования к своему ролевому поведению.

Если ролевое поведение одного из членов группы отклоняется от социальной и профессиональной нормы, то есть он начинает делать не то, что требуется в данной ситуации, и не так, как необходимо для решения задачи и было принято членами группы ранее в процессе создания, то тогда возникает ролевой конфликт и организованность группы нарушается. Так, один из членов группы позволяет себе периодически высказывать негативное критическое мнение о ком-либо из группы, хотя и методично, без явной агрессии, но последовательно, не прекращая. Возникает ролевой и межличностный конфликт этого обучающегося с тем, на кого были нацелены критические высказывания, конфликт двух сотрудников, равных по своей профессиональной и учебной роли.

2. Ролевой конфликт – это ситуация несогласованности ожиданий и требований, которые предъявляются к личности, играющей ту или иную роль. Ожидания и требования участников к провокатору конфликта предполагают необходимость не выходить за пределы допустимых норм общения и желаемых позитивных форм отношения. Степень организованности группы обуславливает скорость и эффективность решения групповых задач. В организованной группе провокатор получает достойный ответ сразу же и не от одного, а нескольких, как минимум, членов группы.

Если группа быстро и организованно включается в совместное решение задач и выполнение новой деятельности, предполагающей к тому же распределение обязанностей между членами группы, можно констатировать такое групповое качество, как способность к сотрудничеству.

3. Сотрудничество предполагает наличие единой мотивации у всех членов группы (например, в учебной группе познавательной мотивации), в то время как целевые аспекты их деятельности различны, распределены между всеми. В этом случае действие каждого из участников группы зависит от результата другого участника, все стремятся совместно выполнить актуальное дело, а общий успех складывается как система вкладов каждого из участников. В рамках сотрудничества группа проявляет себя как ассоциация, объединение, товарищество.

4. Возможен и иной способ формирования и развития взаимоотношений в группе на пути к успехам в деятельности – **конкуренция**. Конкуренция характеризуется в группе, где выражены превосходство, стремление к доминированию, потребность членов группы выразить себя, порой в ущерб другим, самореализоваться в деятельности и в то же время обойти других. Явно выраженные конкурентные отношения в группе характеризуют ее как диссоциацию, а общение как противоречивое, даже конфликтное. Такие отношения проявляют различные полюса совместной деятельности: от позитивной формы соревнования до конфликта, который может завершиться весьма неоднозначно – как конструктивно, так и деструктивно. В нашей практике преподавания тренинговых дисциплин в

ведомственном вузе МВД России мы наблюдали, главным образом, конструктивное сотрудничество в учебных группах. Обычно члены группы стремятся наиболее полно проявить себя и чем-то стать лучше, профессиональнее остальных, но при этом помогают друг другу. В процессе подобной конкуренции складываются отношения сотрудничества. В нашей практике практически не наблюдалось случаев, когда члены учебной группы стремятся самовыразиться и самоутвердиться за счет других членов группы, формируя отношения соперничества.

М. Дойч сформулировал закон межличностных отношений: процессы и эффекты, вызванные определенным типом социального поведения (кооперативным или конкурентным), имеют тенденцию усиливать вызвавший их тип социального отношения¹. Получается, что стратегия силы, тактика угрозы или обмана являются как результатом, так и предпосылкой конкурентных связей. Стратегия единства, тактика убеждения обуславливаются кооперативной ориентацией и в реальности создают ее. Кооперация вызывает кооперацию, конкуренция – конкуренцию – так общо формулирует свой закон М. Дойч и в своих работах доказывает его.

Конкуренция бывает двух видов: личная и безличная. Личная конкуренция возникает, когда два или более человека одновременно в одном и том же месте и в одно и то же время соревнуются друг с другом по поводу эффективного решения одной и той же задачи по типу «кто лучше». Безличная конкуренция возникает тогда, когда человек соревнуется с неким эталоном, известным идеалом, мировым рекордом и стремится сделать свою работу как можно лучше.

Групповая конкуренция выполняет две психологические функции: ориентирующую и стимулирующую.

Ориентирующая функция состоит в том, что в процессе конкуренции ее участники более четко видят цели и задачи своей деятельности или своего общения, а главное – результаты своей активности и имеют возможность постоянно оценивать эти результаты, корректировать свои цели, нормы, совершенствовать средства и способы деятельности либо общения, межличностных отношений. Конкуренция в группе может проявляться не только в сфере деятельности, но и общения, взаимоотношений. Так, один участник группы может конкурировать по поводу деятельности, а второй участник группы вступает в конкуренцию с первым по поводу своего доминирующего положения в группе. При этом к собственной деятельности он может вообще не проявлять никакого отношения, а наоборот, некоторые задачи даже саботировать, особенно те, которые связаны с функциями его конкурента. Поэтому конкуренция как таковая может быть сложным полифакторным явлением групповой жизни и обусловлена личной неприязнью одного из участников группы к другим и желанием самоутвердиться любой ценой.

Стимулирующая функция конкуренции основывается на сопоставлении результатов различных участников. В процессе конкуренции большое значение имеет принцип сравнимости целей и результатов, поскольку для того, чтобы стать стимуляторами деятельности, цели и результаты должны быть выражены в понятной и сопоставимой форме. Правда, вовсе не обязательно они могут быть

¹ Дойч М. Разрешение конфликта: (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально - политический журнал. 1997. №1. С. 202-218.

сравнимы по содержанию и направленности (у одного члена группы – работать качественно и лучше других, у другого члена группы – самоутвердиться любой ценой, не работой, а сплетнями, измышлениями за спиной товарищей, стремлением быть на виду и привлекать к себе всеобщее внимание). В подобной ситуации цели несопоставимы, но конкуренция явно выражена. Любая конкуренция является источником индивидуальной и групповой активности, как конструктивной, так и деструктивной.

5. Степень активности тренинговой группы обусловлена способностью группы осуществлять совместную деятельность. На занятиях эта способность реализуется чаще при внешнем управлении со стороны ведущего, хотя может регулироваться и самостоятельно. В процессе подготовки домашнего задания (например, инсценировки конфликтных ситуаций профессиональной деятельности) активность группы полностью регулируется самостоятельно всеми членами группы. Активность группы обусловлена мерой развития и актуализации физического, эмоционального, потребностно-мотивационного, волевого и интеллектуального потенциала ее членов¹. В зависимости от цели деятельности можно выделить четыре типа групповой активности²:

а) производительная – традиционно рассматривается как степень превышения членами группы принятых среднестатистических показателей (по количеству выполненных упражнений, времени тренинговой работы, глубине охвата содержательной тематики);

б) творческая – рассматривается как деятельность, реализующая оригинальные способы решения нестандартных тренинговых задач, которая характеризует качество продуктивной индивидуальной и совместной работы;

в) личностно развивающая – деятельность, способствующая повышению общего коммуникативного уровня, развитию личностной рефлексии, обуславливающая новые качества и свойства интеллекта или личности;

г) социальная – направлена на формирование межличностных связей и контактов, внутригрупповых качеств (сплоченность, взаимопомощь, сотрудничество) и межгрупповых отношений.

6. Адаптация – это активное взаимодействие с целью взаимного приспособления членов группы друг к другу и к новой социальной и обучающей среде. Социальная адаптация – стабильный, хорошо организованный способ решения типичных ситуаций взаимодействия субъекта с социальной реальностью. Социальная адаптация отражает уровень освоения человеком технологии совместной обучающей и развивающей деятельности, разворачивающейся в тренинге. Адаптированный человек не только осознает результат обучающей деятельности, обладает развитой мотивацией, знаниями, умениями и навыками, понимает и принимает требования совместной деятельности, но и прилагает необходимые физические и интеллектуальные усилия для решения поставленной задачи.

7. Сплоченность тренинговой группы характеризуется устойчивостью и единством конструктивных межличностных взаимоотношений и взаимодействий, что обеспечивает стабильность и преемственность деятельности группы.

¹ Левин Курт. Динамическая психология. М.: Смысл, 2001. 568 с.

² URL: <http://psylist.net/socpsy/00022.htm>.



Курт Левин

В теории групповой динамики, разработанной немецким психологом К. Левиным, сплоченность является ключевым понятием, определяющим уровень развития группы.

К. Левин рассматривал сплоченность как тотальное поле сил, заставляющее участников оставаться в группе¹. Сплоченность группы характеризует ее возможность удовлетворять потребности людей в эмоционально позитивных межличностных связях. Результатом групповой сплоченности является жесткий групповой контроль над взглядами и поступками ее членов, строгое соблюдение групповых норм, высокая степень принятия людьми конструктивных групповых социальных ценностей, устанавливается атмосфера внимательного отношения и взаимной поддержки, формируется чувство групповой принадлежности, что способствует стабильности и устойчивости взаимоотношений в группе в стрессовых ситуациях.

.....
• Курт Цадек Левин (нем. Kurt Zadek Lewin; 9 сентября 1890 – 12 февраля 1947) –
• немецкий, а затем американский психолог, чьи идеи оказали большое влияние на
• американскую социальную психологию и многие другие школы и направления, в
• особенности на теорию культурного развития Льва Выготского и его единомыш-
• ленников. Многие вопросы, которыми он занимался, стали основополагающими
• для психологов – уровень притязаний, групповая динамика, социальная перцеп-
• ция, игровые ситуации, стремление к успеху и избегание неудач, теория поля, вре-
• менная перспектива.
•

8. Принятие группового решения – это разработка технологии совместной деятельности с целью достижения желаемого результата. Процесс принятия решения в группе может осуществляться двумя способами: единоличное принятие решения руководителем (лидером) группы и коллективное принятие решения.

Единоличное принятие решения руководителем имеет ряд достоинств и недостатков. Такой способ принятия решения целесообразен в стрессовых, экстремальных ситуациях, в условиях дефицита времени. Он эффективен только тогда, когда основные параметры технологии деятельности продуманы и апробированы лидером и коллективом заранее. Единоличное принятие решения характеризует авторитарный стиль руководства. Недостатком его является то, что исполнители не задействованы в выработке решения и поэтому не несут ответственности за результаты деятельности.

Коллективное принятие решения в большей степени влияет на дальнейшее поведение людей, принимавших участие в его выработке. Однако оно предполагает достаточно много времени, поскольку обсуждение в группе разворачивается во всестороннее рассмотрение проблемы, поиск и выбор лучших вариантов. Принятие коллективного решения зависит от характера решаемой задачи (известная-неизвестная, актуальная-неважная и пр.), особенностей межличностных отношений, например, кому предстоит выполнять принятое решение, а кого-то оно не затронет, заинтересованности участников обсуждения в решении этой задачи

¹ Левин К. Теория поля в социальных науках: перевод с англ. СПб.: Сенсор, 2000. 368 с.

(коллективистская или эгоцентрическая направленность участников и т.п.). Оно возможно двумя путями: а) совещания или собрания и б) дискуссии.

Структура и динамика активности учебной группы в процессе тренинга меняется под влиянием многих факторов. В их числе следующие: содержание тренинговых заданий, позиция ведущего, структура группы до начала тренинговой работы и ее сплоченность, длительность тренинга и его концепция. Рассмотрим некоторые факторы из перечисленных подробнее.

Групповая динамика в тренинге прежде всего реализуется посредством смены ролей участниками в процессе разыгрывания заданий, ролевых игр и упражнений. При этом участники обозначают и исполняют те ролевые взаимоотношения, на которые они способны и профессионально ориентированы как в обычных, известных им ситуациях повседневного общения, так и в экстремальных, неожиданных, непривычных, а порой неизвестных им ситуаций ролевого поведения (это наблюдается в играх-импровизациях, сочиняемых игроками непосредственно в процессе выполнения задания). Некоторые слушатели способны на текущую творческую ролевую импровизацию, им не нужны репетиции, скорее, они даже лишают игру прищущего ей азарта и куража. Другие слушатели нуждаются в тренировках и репетициях, комментариях ведущего и помощи сценариста-режиссера, подсказывающего им способы исполнения роли. Большая часть участников тренинга при самостоятельном выборе тренинговых заданий опираются на известные им классические сюжеты. Другие – способны на авторскую модификацию разыгрываемых заданий в зависимости от количества участников (могут добавлять новые персонажи в известные им сюжеты), в зависимости от современного социального контекста меняют характер персонажей и декорации, наконец, есть и такие, которые способны создать совершенно оригинальный сюжет и представить его без подготовки.

Основная задача ведущего в этом ключе представлена как активность, максимально поддерживающая креативность участников, сознательное (иногда откровенно провокационное) «расшатывание» традиционно сложившихся ролевых взаимоотношений и распределение ролей, задающее нестандартную энергетику групповым процессам (например, в сказочных сюжетах роль бабки передается юноше, а роль дедки – девушке) и т.п.

В этом смысле игровая роль – это набор способов ролевого поведения и выполняемых социальных функций, сочетаемых с правами и обязанностями по данной роли. Исполнители представляют наиболее уместные ситуации и реализуют действия своего персонажа в актуальном для них и отображаемом в игре социальном контексте. Так, например, сотрудники ГИБДД представляют ситуации ДТП и ролевые конфликты сотрудника с нарушителем-водителем. Участковые уполномоченные полиции отображают в своих инсценировках прием граждан в опорном пункте участковым уполномоченным и др.

Причем на первых этапах развития тренинговой группы функционирование участников задается стереотипными внутренними установками на исполнение той или иной социальной роли, привычной им во внешнем мире и в профессиональном контексте.

По мере развития в группе естественным образом возникает необходимость во все новых ролях, как реально сложившихся групповых, так и создаваемых игровых

взаимоотношений. Возможны различные структурные особенности группы, начинающей тренинг общения. Набор ролей в ней в целом всегда один и тот же, он формируется и закрепляется на самых ранних этапах жизни группы. Так, в реальном учебном взводе складывается распределение ролей, неблагоприятное для свободного раскрытия участников в тренинге, например, два лидера, негативно оценивающих атмосферу их обучения, непосредственных руководителей, содержание изучаемой дисциплины, распорядок дня и пр. Соответственно, в группе складывается структура актива в их лице, нескольких оппозиционеров, периодически им противостоящих, и пассивное большинство. Такая группа трудно раскрывается в тренинге.

В другой группе роли существуют в латентном виде, пока не возникает специфическая для каждой фазы существования группы потребность в их реализации. Ситуация стандартного педагогического общения возможности данной группы не раскрывает, и они проявляют себя сдержанно. Неожиданный для ведущего «взрыв» их творческой активности в ролевых упражнениях был получен после достаточно длительного подготовительного этапа профилирования их личности и совместного обсуждения приемов профайлинга, используемых применительно к изучению личности. Дополнительным фактором, инициирующим их спонтанное творчество, был прием включения дискуссии по поводу ситуации, для участников профессионально близкой и знакомой (обсуждение ситуации с несовершеннолетней нарушительницей из психологически неблагополучной семьи). Эта ситуация пробудила в них мотивацию не обучающегося «на первоначалке» слушателя, а специалиста в своей области, к которому обратились за профессиональной оценкой криминальной ситуации. Например, появление роли «всех во всем подозревающего педагога несовершеннолетней», может быть, нужна для того, чтобы помочь членам группы определиться в том, до какой степени следует раскрывать себя перед другими (педагогами, классным руководителем неблагополучной девушки) и до какой степени следует таиться в собственной профессиональной среде. И далее в тренинговой работе группа смогла максимально проявить свой творческий потенциал и реализовать его в режиме оперативной импровизации.

Существует известный перечень характеристик ролей, изменение которых дает разные способы поведения в тренинговых группах. Перечислим 5 основных характеристик, с помощью которых можно описать любую роль¹:

- 1) эмоциональные – исполнение роли требует разных по характеру и содержанию эмоций (в одних случаях – сдержанности, в других – раскованности);
- 2) способ получения – одни роли предписываются, другие завоевываются;
- 3) масштаб – часть ролей сформулирована и строго ограничена, другая – размыта;
- 4) формализация – действие выполняется в строго установленных правилах или произвольно;
- 5) мотивация – на личную прибыль, карьерный рост, общее благо и т.п.

В процессе развития тренинговой группы участники могут переходить от одних ролей к другим.

¹ URL:<http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochnost-i-napryazhenie.html>.

Важное значение для понимания ролей, которые играют в группе ее члены (и руководитель), имеет разработанный Робертом Бэйлзом анализ процесса взаимодействия, широко применяемый для исследования групп в лабораторных условиях и для изучения реальных психотерапевтических групп¹. Наблюдения за вербальной и невербальной коммуникацией в психокоррекционных группах выявили два типа функций поведения, которые необходимы для успешного существования группы: *функции решения задач* и *функции оказания поддержки*.

Функция решения задач реализуется процессами достижения определенных целей, на которые мобилизуют себя участники и группа. Средством реализации данной функции являются такие действия, как внесение и принятие предложений, мнений или сведений. Например, во время нашего тренингового занятия возникла сложная задача снять видеосюжет с конфликтной ситуацией в дежурной части на учебном полигоне «Дежурная часть», где созданы все условия для демонстрации возможностей и функций дежурной части. Однако заснять сюжет со многими конфликтными интеракциями технически было очень сложно, практически неосуществимо без участия специалиста-оператора. Тогда один из участников тренинга предложил идею заснять фрагмент работы оперативного дежурного, смонтировав затем этот фрагмент с сюжетом, отснятым в обычной учебной аудитории. Его идея была воплощена в жизнь.

Функции оказания поддержки связаны с эмоциональным и социальным климатом в коллективе. Они способствуют возникновению взаимной приязни членов группы и их сплоченности, что облегчает достижение групповых целей. Соответствующие способы поведения включают дружелюбные или враждебные действия, выражение согласия или несогласия, выяснение и устранение причин напряженности или ее нагнетание.

Развитие структуры группы в процессе ее тренинговой активности наблюдается по обоим указанным параметрам, становится больше участников, способных на идеи и новые решения. Становится больше участников, способных оказать другим необходимую психологическую поддержку (эмоциональную, интеллектуальную, поведенческую).

Рассмотрим результаты исследования доктора психологических наук Рэймонда Мередита Белбина² (Великобритания), выделившего в эффективной группе 8 ролей, которые могут взять на себя члены команды³.

Председатель – человек, который осуществляет руководство командой и координирует ее действия. Не обязательно творческий человек, но дисциплинированный, целеустремленный, уравновешенный.

Организатор – инициативные, легковозбудимые и наиболее влиятельные люди в группе. Могут взять на себя председательскую роль, хотя и не являются идеальными для этого. Сила – в страстном желании достичь цели. Слабость – сверхчувствительны, раздражительны, нетерпеливы.

¹ URL: <http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochennost-i-napryazhenie.html>.

² Интервью с Меридитом и Найджелом Белбинами: Формирование команд и охрана интеллектуальной собственности Белбина. URL: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=7220>

³ URL: <http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochennost-i-napryazhenie.html>.

Мозговой центр – генератор идей. Источник оригинальных идей и предложений. Большая сила воображения, ум. Минусы – невнимателен к деталям, обижается на критику, эгоцентричен.

Контролер-критик – умен, аналитичен, но не творческий человек. Сила – в скрупулезности, в умении увидеть слабые места. Способен проверить качество группового продукта. Слабость – очевидно чрезмерно скептичен, убивает дух, страсть, азарт.

Исследователь (или добытчик) ресурсов – популярен, общителен, новые идеи, контакты, усовершенствования. Минус – некритичен, плохо понимает использование ресурсов.

Трудоголики – практические организаторы всей деятельности команды. Они превращают идеи в конкретные результаты деятельности. Графики, диаграммы, планы – все на них приходится.

Координаторы команды – спланивают, поддерживают, выслушивают, поощряют, добиваются гармонии, согласия, не честолюбивы.

Завершители – они проверяют детали, беспокоятся о графиках, стремятся к тому, чтобы все было сделано вовремя и в срок.

Развитие тренинговой группы по ее структуре состоит в том, что может расширяться репертуар ролей, исполняемых участниками, а также в освоении участниками новых ролей, для них ранее непривычных, нехарактерных.

Развитие тренинговой группы по ее структуре также подчеркнем в плане возникновения, совершенствования и укрепления ее сплоченности.

Под сплоченностью понимается взаимное тяготение членов группы друг к другу¹. Это универсальное групповое явление наблюдается во всех тренинговых группах. Курт Левин характеризовал сплоченность как тотальное поле сил, заставляющих участников оставаться в группе². Развитию сплоченности уделяется особое внимание, поскольку она является важным фактором успешности участников в достижении групповых задач и обозначает четкую структуру в группе. Для проявления и развития сплоченности используют специальные психотехнические приемы, направленные на совместное переживание участниками сильных положительных или отрицательных эмоций. Сплоченность ведет к созданию в группе атмосферы безопасности, снижению психического напряжения, установлению искренних, доверительных отношений между участниками, создает атмосферу радости в совместной деятельности. Ведущему тренинга важно понимать соотношение сплоченности и напряжения, сохранять динамическое равновесие между ними, иначе группа может остановиться в своем развитии, не достигнув значимых групповых целей. Это проявляется в том, что встречается сплоченность как круговая порука в группе, сопротивляющейся конструктивной активности и позитивным изменениям. Подобное явление нуждается в специальном осознании и психологической проработке.

Групповая сплоченность может выступать и как цель психологического тренинга, и как необходимое условие успешной работы. В группе, сформирован-

¹ URL: <http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochennost-i-napryazhenie.html>.

² Там же.

ной из незнакомых людей, какая-то часть времени обязательно будет потрачена на достижение того уровня сплоченности, который необходим для решения групповых задач.

Обобщение имеющихся исследований (А.А. Александров, 1997; Ж. Годфруа, 1992; К. Рудестам, 1993 и др.) позволяет выделить следующие факторы, способствующие групповой сплоченности¹:

- 1) совпадение интересов, взглядов, ценностей и ориентации участников группы;
- 2) достаточный уровень гомогенности состава групп (особенно по возрастному показателю – нежелательно объединять в одной группе лиц старше пятидесяти лет и младше восемнадцати);
- 3) атмосфера психологической безопасности, доброжелательности, принятия;
- 4) активная, эмоционально насыщенная совместная деятельность, направленная на достижение цели, значимой для всех участников;
- 5) привлекательность ведущего как образца, модели оптимально функционирующего участника;
- 6) квалифицированная работа ведущего, использующего специальные психотехнические приемы и упражнения для усиления сплоченности;
- 7) наличие другой группы, которая может рассматриваться как соперничающая в каком-то отношении;
- 8) присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от большинства участников (как показывает печальный опыт не только тренингов, но и повседневной жизни, люди особенно быстро сплавиваются не в борьбе за что-то, а в борьбе против кого-то).

Сплоченность определяет успех тренинговой работы уже хотя бы потому, что делает группу более устойчивой к ситуациям, сопровождающимся негативными эмоциональными переживаниями, помогает преодолевать кризисы в развитии. В некоторых случаях достижение высокой групповой сплоченности становится важнейшей целью психологического тренинга (об этом не всегда целесообразно информировать участников).

Структура тренинговой группы и ее динамика будут меняться и в зависимости от степени подготовленности группы к совместной деятельности, что можно охарактеризовать в континууме: нулевая – минимальная – средняя – максимальная. В зависимости от степени подготовленности группы к совместной деятельности и специфики общения можно предложить новую типологию малых групп².

Акциденция (лат. *accidentia* – случайность) – группа случайно встретившихся, собравшихся, ранее не знакомых людей (например, пассажиры автобуса). Общение в такой группе случайное, кратковременное, не профессиональное, не регламентированное культурными нормами. Естественно, оно не дает группе возможности подготовиться к совместной деятельности. Русским эквивалентом названия такой группы может служить слово «сборище».

Комиция (лат. *comitia* – собрание) – группа людей свободных, не имеющих взаимных обязательств друг перед другом и собравшихся для обсуждения ка-

¹ URL: <http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochnost-i-napryazhenie.html>.

² URL: <http://psylist.net/socpsy/00022.htm>

кой-либо проблемы (например, группа акционеров). Общение в такой группе ситуативно, кратковременно, не профессионально. Но люди устанавливают определенный регламент своего общения (процедуру, органы управления собранием и пр.), и каждый может индивидуально подготовиться к участию в совместной деятельности. Сотрудники полиции могут оказаться в структуре подобной группы жильцов дома или участников садового сообщества.

Компания (от франц. *compagnie*) – группа людей, проводящих вместе свободное время (например, друзья). Их общение целенаправленное, периодическое, согласованное, но не профессиональное. Они готовятся к своему участию в групповой деятельности, но их подготовка минимальна.

Коалиция (лат. *coalitio* – объединение) – объединение людей на основе взаимных соглашений (например, группа специалистов). Подготовка такой группы к совместной деятельности будет средней, поскольку от них не требуется работать постоянно в едином ритме, с четко согласованными и отлаженными действиями, каждый работает над своей проблемой.

Команда (от франц. *commande*) – крепко сплоченная группа людей, специально подготовленных для совместной работы (например, спортивная команда). Эта группа отличается от коалиции тем, что люди работают совместно над одной проблемой и специально подготовлены для совместной деятельности, т.е. прошли особый курс обучения и тренировки совместных, слаженных действий. Особым типом команды является когорта.

Когорта (от лат. *cohortis*) – группа специально подготовленных людей для выполнения агрессивных действий (например, группа специального назначения). В такой группе резко возрастает чувство ответственности за действия и жизнь своих товарищей.

Сотрудники полиции, включенные в процессе профессионального обучения и подготовки в тренинговые группы, могут образовывать группы типа коалиции, команды. Безусловно, состояние готовности к совместной деятельности не может быть достигнуто без взаимного обмена информацией, мнениями, установками и опытом. Но на формирование состояния подготовленности влияет комплекс всех групповых процессов, а не только общение. В зависимости от типа образуемой группы меняется ее структура по признаку тренинговой активности.

Тренинговые группы могут отличаться друг от друга по своей субъектной структуре и, соответственно, по характеру и динамике активности. В зависимости от уровня активности участников тренинговая группа может быть разделена на следующие подгруппы¹.

Первая подгруппа, так называемый «глухонемой пассив» (обычно около 15% участников), характеризуется пассивностью при выполнении упражнений и отсутствием ориентации на коллективные проблемы. Круг интересов представителей этой группы ограничен заработком, а социально-психологические вопросы их не интересуют. На наших тренинговых занятиях эта подгруппа практически не представлена. Если участники не вызываются сами на выполнение практических заданий, ведущий их назначает произвольно. В любом случае аудитория внима-

¹ Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. М.: Юрайт, 2017. 302 с.

тельна, активна, включена в происходящее на занятиях как вербально, так и по признакам адекватного невербального поведения.

Вторая группа – «немой актив» (около 55%) – пассивно ориентированные на коллективные проблемы. Живого интереса к групповой работе явно не проявляют. Собственное мнение у них часто не сформировано, они ждут предложений от других. Навыки публичного выступления отсутствуют, не хватает аргументов, доказательств, логики построения выступления, боятся проявлять себя в работе группы, на занятиях предпочитают отмалчиваться. На наших тренинговых занятиях эта часть группы бывает заметна в значительно меньшем структурном составе (примерно 15 %), и при необходимости может включаться в работу, побуждаемая группой и ведущим.

Третья группа – «реальный актив» (25%) – это группа ориентированных на коллективную работу и активно включенных в тренинговые занятия. Как правило, они инициативны в анализе ситуации, анализируют причины и следствия, указывают на последствия принимаемых решений, активно отстаивают свою точку зрения, предлагают различные, в том числе и неординарные способы решения проблемы. На наших тренинговых занятиях эта часть группы представлена в среднем 84 %.

Четвертая группа – «псевдоактив» (5%) – это люди, которые умеют и любят выступать и обсуждать, но предлагают традиционные, многократно проверенные способы решения. Можно сказать, что эта группа характеризуется активной невключенностью в дела группы. На наших занятиях их процент значительно меньше – в среднем 1 %.

В целом, анализируя особенности проявления на тренинге членов профессиональных групп, следует отметить, что на наших практических занятиях учебная группа устойчива к конфликтам, кооперативно взаимосвязана, настроена на взаимодействие и сотрудничество. В группах наблюдаются свобода и открытость общения, взаимная поддержка, дружелюбие и доверие по отношению друг к другу и ведущему. Структурная прослойка группы «реальный актив» в процессе тренинговой работы расширяется и укрепляется. В этом мы также видим позитивное значение тренинговых занятий.

ГЛАВА 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ, ВЕДУЩЕГО ТРЕНИНГ КАК УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ

*Вы должны изучить правила игры.
И тогда вы будете играть лучше, чем кто-либо еще.*

Альберт Эйнштейн¹



Рис. 10². Эффективность работы тренера-педагога: «терпение и труд все перетрут». «Учитесь у всех, не подражайте никому» (Максим Горький).

3.1. Профессиональная подготовка и квалификация тренера. Формы и дидактические принципы организации и проведения им тренинговых занятий

Теоретическая подготовка. Эффективная работа в качестве ведущего тренинговых групп предполагает соответствие личности тренера, его поведения, общения и деятельности предъявляемым обязательным требованиям:

- глубокие системные знания в области теоретической и практической психологии. Обязательные знания в области основных исследований по психологии общения и межличностного взаимодействия, педагогической психологии, психологии личности и интеллекта. Систематическое обновление имеющихся знаний посредством изучения современных научных и методических публикаций,

накопления, изучения и обобщения имеющегося практического опыта, в том числе собственного. Нежелательна установка ведущего на одну из психологических школ, следование лишь определенному подходу, пусть даже в области классической психологии (например, психоанализу, НЛП или даже спорное следование соционике как «ведущему» подходу для некоторых психологов).

Эффективность тренинговой работы определяется научным системным обобщением глубоких теоретических знаний методологии основных научных школ, собственного опыта, постоянного расширения границ собственной компетентности, определения собственного тренерского кредо и соответствующего ему имиджа.

Практическая подготовка ведущего включает два аспекта:

- 1) авторская разработка и постоянное пополнение каталога упражнений и заданий существующими в литературе программами, то есть обогащение инструментария работы;

¹ URL: http://www.wisdoms.ru/tsitati_pro_igru.html

² Рисунок Андрея Попова.

2) специальные профессионально-психологические навыки работы с людьми во время занятий. Разработка или подбор упражнений предполагает не только умение специалиста организовать ту или иную игру, но и достаточно большой объем предварительной работы с ней, в том числе нахождения собственных вариантов исполнения задания.

Прежде чем предложить участникам какую-то технику, ведущий обязан сам овладеть используемой технологией как алгоритмом решения профессиональных задач, понимать особенности индивидуального реагирования на задание, последовательность выбора наиболее вероятных моделей поведения в тренинговой ситуации, чтобы быть к ним готовым. Надо не только прогнозировать модели поведения участников, но и быть готовым на них адекватно отреагировать и перестроить не самые оптимальные формы поведения участников, побудив их к творческой работе.

Преподавать дисциплины, связанные с проблематикой психологического тренинга, может только специалист в области социальной психологии коммуникации, владеющий практическим опытом взаимодействия с людьми. Своим поведением и стилем общения ведущий обучает участников группы адекватному и оптимальному взаимодействию в различных повседневных и конфликтных ситуациях.

Ведущим психологического тренинга может быть специалист, не только знающий свое дело, но и любящий его, понимающий людей и уважающий личность каждого обучающегося, признающий и развивающий индивидуальность в другом человеке.

Работающая в тренинге группа является своего рода постоянным объектом диагностики со стороны ведущего. Предметами диагностики являются:

- позиции участников во время работы группы;
- содержательный план работы с точки зрения целей тренинга и особенностей его реализации;
- уровень развития и сплоченности группы, характер отношений между участниками;
- уровень социально-коммуникативного развития и состояние каждого из участников;
- групповые процессы и возможность их регуляции;
- состояние самого тренера.

Эффективность тренинга зависит, в том числе, от стиля проведения занятий данным ведущим, разнообразия и богатства методических средств, которыми владеет ведущий, а также каталога используемых им методических приемов (психодрама, психогимнастические упражнения, ролевые игры, групповые дискуссии, релаксационные методики).

Стиль проведения тренинговых занятий ведущим может базироваться на одной из трех основных стратегий: свободное, тематическое и программное ведение группы.

Свободное ведение. Группе с самого начала предоставлена свобода выбора задач своей деятельности и поиска способа их решения. Ведущий первым не предлагает участникам ни целей, ни средств их достижения. И то и другое

возникает в ходе работы самой группы. При использовании такого стиля проведения занятий ведущий занимает позицию консультанта, к которому обращаются по мере необходимости. Сам он проявляет активность только в случаях экстренного вмешательства при приобретении работой группы деструктивного характера.

Этот наиболее сложный в содержательном плане стиль руководства со стороны может показаться стратегией максимальной пассивности руководителя в случаях предполагаемой его неготовности к занятиям. Действительно, занятия могут начинаться с того, что ведущий довольно долго, иногда несколько сеансов, просто слушает, что говорят участники, не давая никаких руководящих указаний. Возникает такое впечатление, будто все даром тратят время, а работа группы не сдвигается с мертвой точки. Но внезапно наступает кризисная ситуация и все резко меняется. Становится ясно, что выкристаллизовалась определенная проблема, на которой естественно сосредоточиваются усилия всех участников, в том числе и тренера. В этот момент доброжелательное внимание, проявленное ведущим в первой фазе работы, его искренний интерес к мнению участников, умение согласиться с их пониманием, отодвинув на время в сторону свое «мнение специалиста», начинают приносить результаты.

Достигнутое взаимопонимание и доверие, растормаживая чувства участников и глубоко включая их в работу, превращает перестройку и развитие психических способностей в реальную возможность.

Данная форма ведения занятий способствует самостоятельному включению участников в решение проблем, никем не навязываемому поиску и выбору оптимальных средств, выявлению узловых вопросов и трудностей в области взаимодействия группы в условиях неопределенности информации, возможно, более активной подсознательной психической познавательной деятельности в направлении понимания ситуации, которая выводит на обобщение и интуитивное решение ситуации как задачи.

На занятиях нашего тренингового курса элементы свободного ведения проявляются на начальных этапах, когда идет сбор психодиагностической информации по каждому участнику для портретирования как макета психологического дела и выполняемая работа внешне выглядит так, что ведущий дает письменные и рисуночные задания и практически без подробного обсуждения этих работ просто собирает их для дальнейшего обсуждения в комплексе, по типу пакета входящей документации. Обучающиеся получают лишь предварительные короткие комментарии и инструкции, на основе которых у них не может пока сложиться полное представление о происходящем и назначении используемых приемов. На этом этапе обучающиеся также принимают участие в психологических экспериментах, истинный замысел которых им не всегда известен. Мы заметили, что во время выполнения серии подобных заданий без их детального обсуждения у отдельных обучающихся, работающих с полной отдачей и ответственностью, обостряется подсознательная (интуитивная) правильная реакция на происходящее и формулируются правильные выводы о его сути и причинах.

Тематическое ведение. Ведущий предлагает определенную тему для работы. Например, «психологические причины конфликтов в профессиональном

общении». Тема может быть выбрана ведущим заранее, либо взята из тех задач, которые в данный момент стоят перед участниками группы, либо порождена какими-то другими внешними обстоятельствами. Ведущий, сформулировав тему, начинает ее обсуждение, направляя его таким образом, чтобы рано или поздно оно вышло на уровень практических опытов и упражнений. При этом он должен не только хорошо подготовиться к данному занятию, но и свободно ориентироваться в различных техниках и упражнениях, а при необходимости – уметь изобретать новые. Особенно это важно в тех случаях, когда обсуждение задачи приводит к открытию новых граней известной, казалось бы, проблемы.

Тематическое ведение позволяет заинтересовать участников определенной темой и вплотную подвести их к упражнениям. Участие и сознательное отношение группы становятся естественным продолжением собственных попыток решить задачу, сформулированную ими же самими.

Программное ведение. Это наиболее определенный и четкий стиль проведения занятий. Ведущий предлагает участникам выполнить то или иное упражнение, поясняя его значение. К занятиям, проводимым по определенной программе, можно заранее подготовиться, запланировав курс и даже рассчитав время на каждое упражнение. Достоинство или преимущество данного метода в чувстве определенности, ясности, возникающем и у ведущего, и у участников. Известно, какие цели преследуются, практически не вызывают сомнения и средства их достижения. Никогда не возникают мучительные пустоты в потоке интеллектуальной активности, заполненные напряженным размышлением, или паузы, характерные для свободного ведения. Но слабой стороной данного стиля является низкая активность участников, блокада их инициативы, невысокая вероятность креативного решения.

Выбор одного из трех стилей ведения занятий определяется соображениями, касающимися подготовки и профессионализма ведущего, состояния участников и задач, стоящих перед тренингом. Свободное ведение эффективно в том случае, если вся группа безусловно уверена в пользе занятий, имеет высокую познавательную мотивацию. Группа способна работать самостоятельно, и она сама формулирует практическое значение используемого метода. Желательно, чтобы курс проводился в то время, когда давление сроков не создает спешки и жесткого рабочего настроя, например, во время последних по времени на день учебных пар, выполнения срочной работы или сдачи экзаменов.

Этот стиль ведения тренинга оптимален при работе с опытными людьми, достигшими достаточной личностной зрелости и профессиональной самостоятельности. Программное ведение, на наш взгляд, оптимально тогда, когда есть устойчивая установка на достижение определенного результата в психологической подготовке. Если есть четкая цель, то программное ведение будет точным организованным эффективным способом ее достижения. Оно полезно также при работе с начинающими группами, в нашем случае профессиональной деятельности полицейских, в тренинговой работе с начинающими молодыми сотрудниками.

Тематическое ведение занимает промежуточное положение между программным и свободным. Его положительное отличие – возможность собрать

качественную информацию в процессе обсуждения определенной темы. Кроме того, группа может найти новое решение известной задачи. Наконец, в результате группового обсуждения темы мы можем формулировать рекомендации по рассматриваемому вопросу.

Особенность тематического ведения состоит в том, что при практическом обсуждении определенных тем, как правило, возникают традиционные для психотехники вопросы: как преодолевать утомление и отвлечение внимания? что нужно, чтобы быстро понять суть проблемы и как определить наиболее оптимальные способы решения злободневных проблем? Как быстро и качественно отдохнуть в условиях перегруза на работе и жесткого дефицита времени, выделяемого на отдых?

Решение этих практико-ориентированных проблем создает последовательный переход к другим, естественно связанным с предыдущими, тематическим проблемам, например, вопросам форм и специфики организации тренинговых занятий. За счет этого возникают многочисленные взаимосвязи упражнений и игр. Поэтому тематическое ведение можно начать с любой произвольной задачи и затем через узловые для практики вопросы и проблемные ситуации переходить от одной группы заданий и упражнений к другой. В результате тренинг приобретает целостный системный и более эффективный характер.

Рассмотрим подобные эффекты на примере решения нами вопросов выбора формы и учета специфики организации тренингового занятия в учебном процессе.

Тренинговые занятия могут проводиться в форме интенсивного курса, регулярных занятий или эпизодических встреч. Эти формы отличаются, прежде всего, объемом (количеством часов и качеством решаемых задач) и плотностью работы.

Интенсивный курс характеризуется тем, что на определенное время тренинговые занятия становятся основным содержанием деятельности участников. На время прекращается производственная и учебная деятельность. Тренинговые занятия проводятся ежедневно по 6-8 часов в течение 1-2 недель. Интенсивный тренинг оказывается мощным фактором, вызывающим порой бурные изменения в психическом строе участников. Новые навыки и умения усваиваются быстро, ускоренно изменяется представление о своих возможностях и способностях, пересматривается отношение ко многим моментам совместной деятельности. В качестве примера интенсивного тренинга в учебном заведении можно привести адаптационный тренинг для первокурсников в первые две недели начала учебного года, посвященный созданию учебного коллектива и формированию у первокурсников умения учиться.

Интенсивный курс подходит только для высокомотивированных участников, самостоятельно ведущих творческий поиск. Эти тренинговые занятия дестабилизируют большинство участников, активно разрушают стереотипы, делают психическое состояние неустойчивым, включающим самые разнообразные эмоции и чувства, открывают новые перспективы личностного и познавательного развития. Если же участник в реальной жизни находится в фазе закрепления уже достигнутого успеха или совершенствования по уже известной программе,

идущей вразрез в целями и задачами тренинга, то участие в интенсивном курсе будет для него малоэффективным.

Следует обратить внимание также и на то, что полученные во время интенсивного курса навыки и умения могут оказаться неустойчивыми при столкновении с реальной жизнью. Для сохранения и закрепления их практической жизнеспособности желательно обеспечить дополнительную тренинговую поддержку полученных участниками новых навыков в более продолжительном масштабе времени, то есть продолжить тренинговую программу. Такая возможность есть на первоначальной форме обучения в группе участковых уполномоченных полиции и инспекторов ПДН, которые осваивают параллельно две практико-ориентированные психологические дисциплины: «Психологическая подготовка. Психологический практикум» и «Практикум по психологии общения».

Регулярные занятия позволяют систематически и последовательно обучать участников тренинговых групп новым коммуникативным психотехническим навыкам, доводя их до уровня систематизации и обобщения, когда они обретают качественно иной уровень безошибочного операционального исполнения в новых изменяющихся условиях. При этом основные стороны их жизни и деятельности (работа, учеба) остаются на первом месте. Регулярные занятия можно проводить ежедневно или 1-2 раза в неделю по 1-1,5 часа (для сотрудников полиции, например, в рамках служебной подготовки).

Очень важно, чтобы в этих занятиях ведущим была обеспечена преемственность и последовательность, чтобы занятия не прерывались и всегда предполагали повторение обязательных знаний, умений и навыков. Аналогично это делается на других занятиях, например, по огневой подготовке для сотрудников полиции, когда сотрудники регулярно повторяют нормативы по сборке-разборке оружия, сдают тесты по теоретическим познаниям и проходят контрольные стрельбы. Желательно, чтобы каждое упражнение повторялось время от времени на новом уровне достижений участников. Достижимый при этом прогресс может стать предметом специального анализа и фактором мотивирования участников к продолжению работы.

Например, навыки саморегуляции поведения, полученные в рамках рефлексии, могут отрабатываться на новом более совершенном уровне управления дыхательными процессами.

Регулярные занятия могут проводиться с участниками разных возрастных и квалификационных категорий и в любые периоды времени. Они принесут пользу как тем, кто напряженно ищет новые возможности, так и тем, кто ориентирован на узкопрактические задачи. Так, отработка навыков понимания и оценки особенностей рисуночных методик изучения личности на наших занятиях тренинга позволяет обучающимся перенести обобщенные системные навыки диагностики на другие поведенческие проявления (например, особенности почерка, речи), так и решать узкопрактическую задачу понимания созданного рисунка как характеристики личности и отражения в рисунке состояния и направленности человека.

Очевидно, что наиболее эффективной техникой для ведения регулярных занятий является программное ведение.

Для регулярных занятий в указанном выше объеме не подходит свободное ведение – за время перерывов между встречами содержание разговоров будет забываться и к общему заключению дискуссия так и не придет. Будет утрачено понимание сути занятий, которые будут все более расхолаживать участников.

Эпизодические встречи – наиболее простая и стандартизованная из всех форм организации тренинговых занятий. Занятия происходят 1-2 раза в месяц или реже, в зависимости от обстоятельств. Каждая встреча становится самостоятельным событием, имеющим начало, развитие и финал. Все упражнения (игры) должны быть либо обоснованы предыдущими событиями (случаем на работе – например, нарушением сотрудниками правил дорожного движения на улицах города, введением нового упражнения в тренировки по огневой подготовке), либо подготавливать сотрудников к предстоящим мероприятиям (приближающиеся события комплексной проверки института или Всероссийского совещания руководителей образовательных организаций МВД России, характеризующиеся нарастанием стрессовых переживаний, планируемое увеличение производственных или учебных нагрузок, реорганизация учреждения).

В эпизодических встречах могут участвовать все. Наиболее подходящий стиль их ведения – программный. Желательно использование яркого и разнообразного инвентаря. Во время подобного однократного действия могут выявиться участники, заинтересованные в более глубокой тренинговой работе. То есть эпизодические встречи могут выявлять участников, заинтересованных в регулярных или интенсивных тренингах.

Помимо общих особенностей временной организации тренинговых занятий немаловажное значение имеет вопрос о распределении тренинговых заданий в течение рабочего дня, структурировании рабочего времени. Необходимо правильно организовать начало тренинговой работы, понимая признаки утомления и возможности его преодоления, которые могут отличаться в разных группах. В начале наших тренинговых занятий обучающимся предлагаются для выполнения задания и упражнения описательного и рисуночного плана. Они дают возможность стабилизировать рабочее состояние, с которым обучающиеся пришли на занятие, сосредоточиться на задачах тренинговой работы, отвлечься от посторонних проблем, мешающих работе, акцентировать внимание на моменте «здесь и теперь», почувствовать собственное состояние и настроение группы в целом, настроить участников на интеллектуальную работу, внимание и наблюдение, познание самого себя. В определенных ситуациях этот этап начала занятия бывает весьма проблематичным, например, когда участники приходят на тренинг после занятий физкультуры, где получают интенсивную физическую нагрузку и устают, либо после тренинга их ждет зачет по другой сложной дисциплине и т.п.

Поэтому в таких случаях необходимо проводить упражнения, помогающие снять усталость, интересные задания, создающие условия для эмоциональной разрядки, в том числе, после предыдущей сложной и напряженной работы, конфликтных обсуждений.

Вообще желательно планировать проведение тренинга интенсивно, чтобы он не пересекался с теми занятиями, которые вызывают усталость или напря-

женность у участников. Эта рекомендация не относится к случаям, когда проводятся специальные релаксационные и рекреационные тренинговые занятия.

Мотивирование участников тренинговой группы

Общая установка обучающихся на тренинг как одну из учебных дисциплин может быть различной. В нашем учебном процессе мы чередуем известные возможности для тренинга: он может проводиться как обучение, как отдых (рекреация) и как соревнование (конкурс). В реальных тренинговых занятиях эти три установки переплетаются, но ведущему желательно их различать, чтобы иметь возможность при необходимости акцентировать тот или иной аспект.

Психологический тренинг как учебная дисциплина предполагает освоение определенных компетенций, знаний, умений и навыков, позволяющих сотрудникам полиции достигать желательных результатов в управлении психическими процессами и поведением. При таком подходе к занятиям необходимо по мере возможности начинать с простых упражнений, заданий, а потом постепенно переходить к более сложным, вносить максимальную ясность в технику исполнения каждого приема.

Если же тренинговые занятия используются **как форма отдыха (рекреация)**, подход к их организации и проведению должен быть другим. В этом случае на первый план выходит не рациональный аспект, а необычность получаемого на занятиях опыта. С этой целью используются упражнения непринужденного характера, забавные, смешные. Тогда они помогут не только восстановиться от тяжелых нагрузок и преодолеть депрессивное состояние, но и увидеть свой мир в новом цвете. «Мы все любим друг друга и все вместе любим музыку» (Владимир Спиваков).

Эта необычность заданий и собственных результатов как позитивного опыта позволит преодолеть стереотипы в оценке своего состояния и личности. В этом случае регулярность и последовательность в занятиях не вызывают интереса — экспромт, импровизация, неожиданности и случайности в сценарии упражнений и в их исполнении могут быть наиболее эффективны.

Тренинговые занятия, наконец, могут проводиться как **соревнование (конкурс)**. Для этого в каждом упражнении нужно выявить победителя или команду-победительницу. В некоторых упражнениях, предполагающих количественную оценку, это не составляет труда. Если количественная оценка невозможна, победитель определяется экспертным путем — ведущим или коллективной оценкой участников. Критерием оценки при этом становится демонстрируемое качество, развиваемое в упражнении, например, коллективность, проницательность, доброжелательность. В любом случае такой тренинг построен на сравнении участников, поэтому необходимо добиться того, чтобы в каждом упражнении (игре) можно было выявить победителя.

Роль ведущего в соревновательных тренингах меняется. Он не имеет права разъяснять участникам способы достижения высоких результатов в том или ином упражнении, предоставляя поиск лучших путей самой группе.

Как заинтересовать, мотивировать участников группы к активному участию в тренинге? Надо продумать разные мотиваторы. Одних можно привлечь разъяснением предполагаемой практической пользы занятий, другим желательно

продемонстрировать какой-нибудь необычный психологический феномен, третьим необходимо привести убедительные интерпретации из их собственной практики или охарактеризовать те непростые ситуации служебной деятельности, которые они пока не могут достаточно аргументированно комментировать.

Если тренинги проводятся в форме соревнования, мотиватором будет звание победителя и приз; если как рекреация – новизна и необычность, возможность проявить себя.

Инструкция к упражнениям

Важным фактором мотивирующего воздействия является и инструкция к играм и упражнениям, которую озвучивает ведущий.

Эффективность упражнения зависит, в том числе, от четкости, ясности, лаконичности инструкции, которая должна содержать всю необходимую информацию для выполнения упражнения. Нельзя перегружать инструкцию деталями, излишними пояснениями, повторами всего сказанного. Инструкция должна быть короткой по сравнению со временем, затрачиваемым на само упражнение. Иногда целесообразно повторить особо важные фрагменты инструкции, лучше делать это в начале и конце своей речи. Значительно улучшает понимание инструкции какой-либо конкретный пример или пробное выполнение упражнения кем-либо из участников или самим ведущим. Однако надо помнить и о том, что представленный пример может ограничивать творческие возможности участников и провоцировать их на повторение увиденного по подобию.

Проговаривая инструкцию, ведущий сохраняет визуальный контакт с участниками группы, по выражению их лиц выявляя степень понимания услышанного и включенности в ситуацию. Инструкция заканчивается вопросом: «Нужно ли что-то уточнить, дополнительно пояснить?». Отрицательно влияет на настроение слушающих и их готовность работать творчески вопрос «Все ли всем понятно?», поскольку задает позицию ведущего как поучающего, эксперта, стоящего над ситуацией.

Визуальный контакт поддерживает внимание слушающих, повышает их готовность выполнять задание, снижает вероятность отвлечения на посторонние разговоры и действия.

Упражнение начинается только тогда, когда все участники поняли инструкцию и готовы приступить к работе. Иногда недопонимание инструкции обнаруживается уже в ходе выполнения упражнения. В этом случае в зависимости от получаемого эффекта необходимо либо остановить упражнение и дополнительно повторить инструкцию, либо использовать в обсуждении получившийся случайным образом эффект и уточнить инструкцию.

Вопрос о том, задействован ли сам ведущий в упражнениях, решается положительно при условии эффективности и целесообразности такого участия. Бывают упражнения, где позиция ведущего как активного или рядового участника предполагается самим заданием. Но бывают и упражнения, когда работа ведущего может блокировать действия участников или дестабилизировать игровую ситуацию.

Еще одна особенность участия ведущего в упражнении связана с численностью группы. Некоторые упражнения предполагают деление группы на пары или равные по численности команды. В этом случае включение ведущего в ра-

бочую группу или его выход из нее влияет на численность – четную или нечетную. В любом случае при участии ведущего в упражнении его выбор партнера из числа участников должен быть им продуман. Можно, например, выбрать «отстающего» по развиваемому качеству участника и помочь ему подтянуться. Однако тренер в работе должен быть вариативным, свободно менять своих партнеров по упражнениям от одного задания к другому. Постоянный партнер по упражнениям, выбираемый ведущим, может оказаться выведенным из групповой структуры, изолированным от групповых процессов.

Выбор упражнения

В результате даже отдельного упражнения или задания могут происходить изменения в состоянии группы как целого, в состоянии отдельных ее участников (прежде всего, психофизическом, эмоциональном, интеллектуальном, а далее потребностно-мотивационном, волевом, личностном), а также может быть получен материал, осознание и обсуждение которого позволяют продвигаться вперед в достижении целей тренинга. Так, на наших занятиях слушатели формулируют возникающие у них впечатления в виде маленьких открытий: «Чтобы использовать психологические знания в своей жизни и деятельности, нужно сначала изменить себя, свое отношение ко всему происходящему и к знаниям в том числе». Или: «Вы с нами работаете как психолог или преподаватель? Вы сначала изучаете нас как психолог, а потом обучаете нас этим методам и способам (вопрос ведущему)». Или: «Я сейчас живу с таким ощущением, что являюсь частью какого-то психологического эксперимента» (в результате интуитивного угадывания некоторых провокационных вопросов ведущего о событиях, непосредственно и сознательно не оцениваемых, что свидетельствует об обострении бессознательной психической деятельности на занятиях тренинга).

Перечень используемых в тренинговой работе упражнений может быть очень объемным как по содержанию, так и по форме выполняемой работы: устные, письменные и рисуночные, вербальные и невербальные, моторные, сенсорно- и эмоционально-познавательные, совместные и индивидуальные, выполняемые в малых и больших группах, ориентированные на конечный результат или на процесс, расслабляющие или мобилизующие. По своей конкретно-практической целенаправленности упражнения могут быть ориентированы на отдельный психический процесс (внимание, мышление, воображение, оперативная и долговременная память и другие), могут оказывать генерализованное воздействие на психику участников группы, охватывать все виды психических явлений.

Особая эффективность может быть достигнута за счет применения различных по форме упражнений (например, вербальных, моторных, рефлексивных), концентрирующихся вокруг одной цели. Например, в этом плане мы активно используем рисуночные и описательные работы, а также анализируем речевые и поведенческие сигналы в ситуации распознавания лжи.

Целесообразно также чередовать различные по форме упражнения с точки зрения динамики напряжения – расслабления в работе участников группы. Те же проективные рисуночные методики и задания могут иметь подобные эффекты.

При выборе упражнения ведущий руководствуется следующими характеристиками тренинговой ситуации:

- состояние группы как целого (уровень сплоченности, готовности, общие интеллектуальные и креативные возможности). Каждый преподаватель на своем опыте знает, что учебные группы по-разному воспринимают изучаемую дисциплину в целом и отдельные задания на занятиях;

- прогнозируемое изменение состояния группы в результате упражнения. Наш опыт свидетельствует о том, что все используемые нами практические упражнения и задания имеют однозначное развивающее значение для обучающихся, мера выраженности которого может при этом ими оцениваться неоднозначно в соответствии с их психологической готовностью к открытому обсуждению результатов тренинговой работы;

- состояние каждого из участников и его ожидаемое изменение. Опыт проведения тренинговых занятий свидетельствует о том, что многие слушатели приходят на наши занятия уже в определенном состоянии готовности к открытиям и неожиданным неспрогнозированным ситуациям, в состоянии ожидания чего-то необычного и позитивного;

- цель данного упражнения в контексте общей целевой направленности тренинга. Она может быть известной и определенной, но также возможны неожиданные для преподавателя-ведущего эффекты от выполнения задания. Так, рефлексивное понимание особенностей своего реагирования на ситуацию может формироваться по итогам выполнения уже одного задания: отдельные реплики слушателей могут говорить об этом («Значит, если у меня нет дороги к дому, где мы все живем, это подтверждает то, что пока у нас этого дома нет»; «А эта фотография женщины, похожей на Ольгу Николаевну... Вы ведь не говорили нам, что это фотография Ольги Николаевны, Вы сказали лишь, что эта фотография имеет отношение к Ольге Николаевне, из этого уже можно было понять, что это не она»);

- стадия тренинговой работы (вхождение в работу, завершение), на которой проводится упражнение. На этапе завершения тренинговой работы слушатели уже способны в целом самостоятельно формулировать задачи тренинга, его эффекты и последствия, возможности используемых методик анализировать профиль личности;

- социально-демографический состав группы (пол, возраст, социальное положение, род занятий). В нашем случае различие проявляется в группах, отличающихся по профессиональной и возрастной специфике (ППС, следователи-дознаватели, участковые уполномоченные полиции, сотрудники ПДН, группы с высшим юридическим и средним образованием и пр.);

- дальнейшие планы тренинговой работы. Достоверный результат, который мы получаем на занятиях нашего тренинга, заключается в том, что слушатели выделяют для себя такой феномен, как психологическая реальность личности и межличностных отношений, сохраняют это знание в форме сигнала оценки реальности, начинают искать далее в этом направлении ответы на интересующие их вопросы. Многие слушатели заинтересовываются психологическими феноменами, применением психологических знаний к интерпретации собственного поведения и общения или особенностей близких им людей. Некоторые слушатели сохраняют общение с преподавателем-ведущим тренинга и после окончания учебной дисциплины, периоди-

чески обсуждают с ним психологические проявления в собственной жизни, деятельности, общении.

В соответствии с известными методическими требованиями к проведению обучающих мероприятий перед каждым занятием составляется план. При свободном ведении он представляет собой список основных вопросов, которые планируется обсудить, и предположительные темы практических упражнений. При тематическом стиле ведения занятий необходимо обозначить основную тему и наиболее оптимальные упражнения, задания, игры. Если ведение занятия программное, то нужно определить время, планируемое на разные виды работы, а также последовательность выполнения упражнений.

Завершение упражнения и обсуждение

Некоторые упражнения завершаются сами собой, имеют логический финал, определенный их структурой и индивидуальным темпом работы. Например, совместное или индивидуальное выполнение рисунка завершается тогда, когда он готов. В основном группа завершает выполнение индивидуальных заданий практически одновременно, ожидая окончания работы последним участником. Используются и упражнения, имеющие фиксированное время проведения. Например, нужно выполнить задание на внимание (в частности, мы используем методику корректурной пробы), память (примером является методика «10 слов» А.Р. Лурии) или оперативное обобщенное мышление за строго отведенное время (пример: методика пиктограммы А.Р. Лурии). Есть и упражнения, которые завершаются тогда, когда достигнут определенный психологический результат (упражнения на проективный анализ личности мы завершаем, когда обучающиеся начинают самостоятельно анализировать собственные работы и работы своих одноклассников).

Последний вид упражнений не предполагает предварительного определения времени их проведения. Так, например, на наших тренинговых занятиях обучающимся сообщается, что основная работа по анализу будет проводиться, когда они выполнят несколько текстовых и несколько рисуночных работ. Тогда основным ориентиром становится самочувствие членов группы, степень их вовлеченности, заинтересованности упражнением. Было замечено, что несколько однотипных заданий в течение одного занятия им выполнять уже неинтересно. Поэтому мы подбираем разнообразные задания на одно занятие. Общее правило работы сообщается заранее: упражнение заканчивается, когда уже получен достаточный материал для обсуждения (в принципе, можно обойтись двумя-тремя творческими работами), а интерес участников, их вовлеченность в упражнения еще не начали снижаться. При этом мы стараемся не допускать эффекта обрыва деятельности, как уже отмечалось выше: например, часть участников поработала в упражнении, другая еще не успела или не завершила работу, хотя внутренне участники готовились выполнить упражнение. Подобные ситуации могут вызывать эффект незавершенного действия («эффект Б.В. Зейгарник»¹), характеризующийся чувством неудов-

¹ Эффект Зейгарник – психологический эффект, заключающийся в том, что человек лучше запоминает прерванные действия, чем завершенные. Зейгарник изучала данную закономерность в рамках нарушений мотивационного компонента памяти, впоследствии эффект приобрел название, связанное с её именем.

летворенности, нереализованности. Кроме того, мнемический эффект незавершенного действия (как было выявлено в знаменитом эксперименте Б.В. Зейгарник¹) будет препятствовать переключению участников, не закрывших свою внутреннюю программу, к следующему упражнению.

Содержание и формы обсуждения задания, вопросы ведущего после его завершения зависят от направленности тренинга и данного упражнения в частности. Чем более упражнение направлено на получение содержательной информации, тем больше времени стоит потратить на его обсуждение, поскольку одно из многих направлений обсуждения сразу ограничивает его качество и результат: даже одно задание может вызвать разнообразие полученных эффектов, феноменов. Следует заметить, что характер обсуждения упражнения всегда индивидуален, меняется от группы к группе и может зависеть от основного персонажа, результаты которого и подлежат обсуждению: есть участники, заинтересованные и понимающие суть возможных результатов, такие сами дополняют высказанные ведущим и одноклассниками версии и добавляют собственные новые версии к прозвучавшим. Это связано также с тем, что получаемые в результате феномены могут существенно меняться от группы к группе.

Спустя некоторое время, работая со стандартизированными методами и накопив достаточный опыт работы в группах, тренер может прогнозировать особенности получаемых в результате упражнения феноменов. Вместе с тем всегда есть вероятность возникновения неожиданных реакций и ситуаций во время выполнения заданий, поэтому ведущий должен быть всегда готов к парадоксальным результатам в новой группе при выполнении даже простых, казалось бы, давно известных и определенных заданий. *«От птиц в небе всегда веяло ностальгией и неожиданностями»*, – *посмотрел он в небо, затем стряхнул с плеча неожиданность*². Надо быть готовым как к позитивным неожиданным реакциям обучающихся (в виде вопросов, выводов, комментариев), так и негативным – по характеру умозаключения далеким от результата, планируемого преподавателем, либо отрицающим наличие какого-либо результата.

В одно окно смотрели двое.

Один увидел дождь и грязь.

Другой – листы зеленой вязь,

Весну и небо голубое.

В одно окно смотрели двое.

Омар Хайям

¹ Феномен воспроизведения незавершенных действий также исследовался учителем Б.В.Зейгарник известным немецким психологом Куртом Левином. Согласно его теории доступ к следам памяти облегчается при сохранении напряженности, которая возникает в начале действия и не разряжается полностью при неполном его завершении. В его экспериментах творческую деятельность детей прерывали и предлагали им другое занятие. В случае нереализованности остатка потенциала дети при первой возможности стремились завершить неоконченное дело.

В среднем незавершенные действия у здоровых участников экспериментов вспоминались на 90 % лучше, чем завершенные.

² Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: АСТ, 2017. 288 с.

Активность группы и ее психологическая ориентированность, а также установившийся контакт с ведущим будут определять характер итогового обсуждения. Оно может быть спонтанным и относительно независимым от интенсивности управления при достаточно высокой активности группы, а может быть достаточно вялым и направляться вопросами и комментариями ведущего. В зависимости от уровня развития группы, ее сплоченности, в том числе и степени углубленности ее в тренинговую работу, обсуждение может ограничиваться констатацией и классификацией наблюдаемых феноменов. В иных случаях обсуждение, управляемое самими обучающимися, выводит на ведущие признаки, затрагивает глубокие причины и следствия полученных в работе феноменов, выявляет закономерности.

После занятий ведущему полезно заняться рефлексией, по возможности подробно записать для себя все, что происходило во время тренинга, проанализировать, что из задуманного удалось, а что нет и почему, какие новые особенности наблюдались. *«Жизнь делится на тех, с кем время теряешь, и на тех, с кем его не замечаешь»*¹. Затем необходимо записать для каждого из участников наиболее интересное из их поведения и высказываний, проследить динамику освоения психотехники каждым из участников, ибо каждый из них интуитивно выделяет важные закономерности восприятия и оценки пережитого либо в ответах, либо поведенчески. Такое действие поможет ведущему понять наиболее характерные признаки реагирования на предлагаемые ситуации конструктивно или защитно. При необходимости можно подготовить индивидуальные уточняющие вопросы или пояснения, прояснить непонятные реакции.

Когда цикл занятий будет завершен, важно вновь опросить участников. Достаточно быстро это можно сделать в группе, выслушав мнение каждого, или наедине, на что потребуется дополнительное время. Если опрос делается в группе, то участники как бы подытоживают совместную работу, лучше это сделать письменно каждому в своей рабочей тетради, а потом в процессе обсуждения прочитать. Это поможет избежать стандартизации, типизации реакций и повторения уже прозвучавших мнений. Если ответы даются наедине, каждый говорит о собственных впечатлениях и трудностях. Основной вопрос, представляющий для ведущего практический интерес: *«В чем значение занятий для меня?»* *«Быть абсолютно честным с самим собой – хорошее упражнение»* (З. Фрейд). Целесообразно подведение ведущим итогов по работе каждого в тренинге.

После завершенного цикла занятий полезно составить рефлексивный отчет и в нем аналитически и критически оценить итоги занятий, определить причины своих недоработок и интересных открытий, обозначить для себя достигнутый эффект. Такой отчет представить достаточно непросто, ибо те моменты, которые будут в нем выделены, не смогут глубоко отразить всех изменений, произошедших в участниках тренинга. Ведь данный отчет будет содержать итоги, выделенные сознательным путем, а не все изменения в личности могут быть ею осознаны.

¹ Валиуллин Р. Привязанность. СПб.: АСТ, 2017. 288 с.

Приемы модификации упражнений в тренинге

Признаком профессиональной квалификации ведущего тренинговой группы является способность творческого преобразования, модификации существующих упражнений. Существует несколько классических приемов такой модификации.

1) **Интериоризация** («вращивание» вовнутрь внешнего) действия или компонентов действия. Реально выполняемые действия заменяются на воображаемые, выполняемые во внутреннем умственном плане. Например, упражнение «подарок» выполняется пантомимически в виде жестов, а не в виде реальных действий с предметами.

2) **Экстериоризация.** Действия или элементы действия, выполняемые в скрытой, внутренней форме, выносятся во внешний наблюдаемый план действий – либо в вербальный (проговариваются), либо в план практического действия. С помощью этого приема скрытые, автоматизированные, свернутые действия возвращаются во внешний план и разворачиваются, что дает возможность их осознать, модифицировать, преобразовывать. При этом и контроль за действиями, обычно автоматизированный, также выносится во внешний план, эффективность его значительно повышается. Примером может быть рисование структуры группы участниками в виде схем или динамических фигур, а также изображение группы путем моделирования ее активности.

3) **Интерперсонализация.** Отдельные этапы или составляющие упражнения, представляющего собой целостное действие, распределяются между участниками. Например, это совместное изображение какого-либо сюжета (движительное, речевое или буквальное – рисование). При этом наблюдается слаженность в работе группы, оценка участниками преимуществ совместной деятельности по сравнению с изолированной от других, повышается сплоченность и взаимопонимание.

4) **Интраперсонализация.** Упражнение, включающее несколько персонально различных действий, распределенных между разными исполнителями, выполняется одним участником. Типичный пример – психодрама, когда один и тот же человек выступает в разных ролях. Прием помогает пережить и осознать позицию другого человека, увеличивает способности к эмпатическому пониманию, возрастает взаимное принятие людьми друг друга, снижается эгоцентричность и обидчивость.

5) **Драматизация.** Упражнение, которое приводит к результату, поддающемуся оценке, превращается в состязание команд или отдельных участников, стремящихся превзойти друг друга. Например, упражнения по передаче игроками эмоций человека и их угадыванию зрителями.

6) **Стохастизация.** Четкое закрепление функций или порядка их выполнения за отдельными участниками или одним участником заменяется случайным. Это, например, перестановка компонентов текста при восстановлении логической связи и т.д.

7) **Изменение направленности упражнения.** Упражнение обычно бывает направлено на развитие какой-либо конкретной функции (воображения, памяти: например: опиши свои мысли, чувства в ситуации экзамена). Однако в ходе

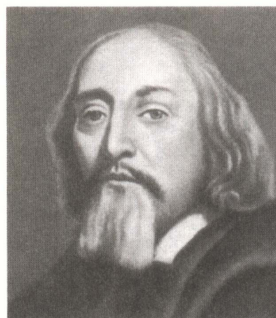
тренинга оно может быть изменено по своей направленности, своему контексту. Например, оно может быть переориентировано на развитие совместной деятельности или рефлексии.

8) **Импровизация.** Новые упражнения могут спонтанно возникать или модифицироваться в ходе тренинга. Такое проявление творчества всегда важнее заранее запрограммированного результата. Задача ведущего – сохранить структуру упражнения для всех участников при обязательном учете их инициативы или своих собственных новых идей.

Основные дидактические принципы, реализуемые преподавателем в процессе преподавания тренинга.

Принципы дидактики осмысливаются и разрабатываются в педагогической науке на протяжении нескольких веков. Их основоположником считается великий славянский педагог Ян Амос Коменский (1592-1670).

Естественно, что развитие принципов дидактики активно продолжается и в современной педагогике. Для удобства последующего анализа назовем две группы принципов обучения: классические и современные. Следует отметить, что такое разделение является весьма условным. К числу классических принципов дидактики можно отнести: принципы научности, сознательности и самостоятельности, систематичности, последовательности, преемственности, наглядности, доступности, прочности, связи теории с практикой. Все они сохраняют свое значение и для современной дидактики. Само название принципов является лаконичной характеристикой их сути. Тем не менее, уместны и некоторые пояснения.



Ян Амос Коменский

.....
• Ян Амос Коменский – чешский педагог-гуманист, писатель, общественный деятель, епископ Чешскобратской церкви, основоположник научной педагогики, систематизатор и популяризатор классно-урочной системы
•
.....

1) Принципы последовательности и преемственности, при всей их внешней схожести, имеют различный дидактический смысл. *Принцип последовательности* выражает, главным образом, порядок и логику изучения учебного материала. *Принцип преемственности* выражает идею конструктивного отрицания. Суть реализации этого принципа в том, чтобы предшествующее развивалось, обогащалось и «сбывалось» в последующем (опорная схема психических явлений, изучаемая в курсе психологии, продолжает быть обучающей и при изучении курса юридической психологии, и при изучении дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения»). В житейском понимании обучение нередко трактуется как процесс передачи знаний. Передать знания в готовом виде нельзя, ибо это не вещь, не подарок ко дню рождения.

Принципы обучения ориентируют на создание таких условий, при которых учащийся сознательно, активно и упорно усваивает учебный материал. Вот по-

чему так важен *принцип сознательности и активности* в обучении. Внимания заслуживает и *принцип прочности* усвоения. Конструктивно данный принцип реализуется, когда усвоение становится результатом активной мыслительной деятельности учащихся, понимается реальная связь обучения с жизнью, профессиональным выбором, самоактуализацией личности. Эти называемые классическими принципы дидактики в современной практике сохраняют свой первозданный смысл и в то же время развиваются, обогащаются, дополняются новыми фундаментальными идеями, которые обретают статус дидактических принципов.

2) *Принцип развивающего обучения* – когда мы учим мыслить не только на фактологическом, но и на теоретическом, на методологическом уровнях, оснащая учащихся формами и методами самостоятельного добывания знаний (при изучении психологических дисциплин используются возможности любой обучающей методики как проективной, раскрывающей особенности личности самого автора-обучающегося. Пример: рисунок конфликта в символической форме анализируется проективно для характеристики личности автора рисунка. Представлены рисунки обучающихся на тему «Конфликт как затруднительная жизненная ситуация в динамике» (Приложение 5).

Этим мы сообщаем личности интеллектуальный и профессиональный динамизм. Очень важно, чтобы будущий специалист был подготовлен к генерированию профессиональных идей.

Принцип создания оптимальных условий для обучения предполагает создание благоприятной морально-психологической атмосферы в отношениях между педагогом и учащимися, в коллективе обучающихся.

Принцип сознательного отношения учащихся к процессу обучения означает преобразование обучающихся в субъектов этого процесса, которые осознают и разделяют его цели, задачи и установки; владеют наиболее распространенными процедурами интеллектуального труда; умело организуют личный бюджет времени и самостоятельную работу; достигают высокой успеваемости с установкой на самообразование. На наш взгляд, в случае реализации данного принципа обучающие возможности повышаются также у бессознательной психики обучающихся (на всех символических рисуночных обозначениях конфликта представлен механизм возникновения конфликта – интериоризация-экстериоризация (приложение 5)).

Принцип опережающего обучения призван обеспечить определенный ритм преподавания и усвоения учебного материала. Суть в том, что при переходе от одной учебной темы к другой может образоваться своеобразный вакуум. В этом случае обучающимся необходимо некоторое дополнительное время для осмысления связи между предыдущей темой и последующей. Принцип опережающего обучения заключается в том, что педагог стремится заблаговременно создать «мост» между темами таким образом, чтобы в процессе изучения предшествующей темы захватить «плацдарм» темы последующей. И, таким образом, на месте возможного вакуума возникает динамический ритм процесса обучения. Данный принцип реализуется на занятиях по дисциплинам «Социально-психологический тренинг профессионального общения» и «Практикум по психологии общения» путем постановки задач на опережающее усвоение нового

материала. Например, на основе приобретенных знаний по ранее пройденным дисциплинам «Психология», «Уголовное право», «Уголовный процесс», «Криминология» обучающиеся выстраивают самостоятельно новое знание о явлениях, изучаемых во время «Социально-психологического тренинга общения» – о психологических особенностях профессионального общения во время следственных действий, о проявлении в общении психологических особенностей личности преступника и пр.).

Принцип опоры предполагает внедрение в образовательный процесс опорных конспектов – дидактических чертежей, которые представляют учебный материал в предельно свернутой, системной, эмоционально выразительной форме. Знакомясь с опорным конспектом, обучающиеся овладевают практикой логически осмысленного, целостного усвоения учебного материала (имеются опорные таблицы по курсу «Психология», по курсу юридической психологии, например, опорная таблица психологических особенностей следственных действий нам тоже интересна и полезна на практических и лекционных занятиях по тренинговой дисциплине (приложение 5).

С опорными конспектами можно работать по прямой аналогии. В этом случае учащиеся получают готовый опорный конспект и по нему готовятся к следующему занятию. Так, по схеме взаимосвязи психических явлений из курса психологии выстраивают самостоятельно представление о профессионально значимых качествах личности следователя-дознателя. Или по схеме психологической структуры деятельности из курса психологии – самостоятельно формируют представление о психологических особенностях деятельности следователя, дознавателя и пр. Обе названные схемы могут применяться при изучении дисциплин «Социально-психологический тренинг профессионального общения», «Практикум по психологии общения» для иллюстрации эффектов профессионального общения и его особенностей, обусловленных спецификой следственного действия и т.п.

Работая по косвенной аналогии, педагог предлагает обучающимся осмыслить опорный конспект таким образом, чтобы самостоятельно воспроизвести его дома и, соответственно, подготовиться к следующему занятию. Работая по творческой аналогии, педагог разъясняет обучающимся системный характер изучаемого материала и предлагает им самостоятельно создать опорный конспект.

Принцип обучения на высшем уровне трудностей предполагает такое построение образовательного процесса, когда обучаемые работают на определенном пределе их умственных возможностей (в качестве примера им приводится анализ конфликта на материале сказки А.С. Пушкина «Сказка о рыбаке и рыбке» (приложение 4)).

Принцип системности в изучении и объяснении психических явлений. Данный принцип научного познания побуждает исследователя рассматривать различные психические явления, психику в целом как единое целое, состоящее из множества взаимодействующих между собой элементов (так, при изучении схемы психических явлений наши обучающиеся самостоятельно формулируют влияние одного психического явления на все остальные). Данное положение ле-

жит в основе функционирования, как мы говорим, психической «нормы», «нормальной», то есть адаптированной к внешним условиям психической деятельности. И если приходится объяснять какое-либо проявление психики человека в его поведении, мы не можем не учитывать ее в целом.

Например, раздумывая над тем, был ли аффект у обвиняемого в момент совершения противоправных действий или нет, окончательный ответ можно дать лишь после изучения особенностей его психики в целом, то есть с учетом индивидуально-психологических особенностей психики данного конкретного лица.

Кроме того, системный подход позволяет объяснять и соотносить различные понятия, выявлять зависимость поведения человека от многих факторов, от его прошлого и настоящего, составлять прогноз его будущего. Без системного анализа невозможно ответить на так часто возникающий в судебной практике вопрос: зачем он так поступил?

Каждый принцип обучения имеет характерную, свойственную ему дидактическую функцию. Поэтому нельзя сравнивать принципы обучения по степени их важности. Рациональным является системный подход к пониманию взаимосвязи и взаимообусловленности всех принципов обучения.

3.2. Особенности создания каталога тренинговых упражнений

Исходя из принципа практической направленности профессионального обучения сотрудников полиции, мы используем опыт действующих сотрудников при подборе тренинговых заданий и упражнений. Примерный алгоритм подобной формы создания практического задания выглядит следующим образом. Вначале обозначается суть конкретной ситуации профессиональной деятельности сотрудника полиции, формулируется вопрос по данной ситуации, и данная проблемная ситуация разыгрывается в группе. Далее по итогам обсуждения вариантов решения задачи, найденных участниками, им озвучивается тот способ, который был использован действующим сотрудником.

Объяснение и понимание человеческого поведения во многом обусловлено именно распознаванием ролевого репертуара личности. В понимании статусно-ролевого поведения сотрудников правоохранительных органов мы исходим из следующего определения: ролевое поведение оперативных сотрудников правоохранительных органов рассматривается как умение оперативного сотрудника легко, творчески реализовывать разнообразные поведенческие сценарии в соответствии с условиями и требованиями той социальной и профессиональной сферы, в которой он находится.

Такое игровое творческое перевоплощение предполагает владение широким диапазоном поведенческо-речевых умений: расположить к себе и установить коммуникативный контакт, вызвать доверительное отношение и прийти к взаимопониманию, понимать актуальные психические состояния собеседника и адекватно на него реагировать.

Под ролевым поведением сотрудника органов внутренних дел мы понимаем индивидуально выраженное сочетание способов, форм и методов коммуникативного взаимодействия, соответствующих требованиям социальных

норм, установок и ценностей социально-профессиональной группы, членом которой данный сотрудник является¹. Установка «сотрудник должен быть высоконравственным и ответственным» может быть формальной. В качестве неформальной можно констатировать установку «я веду себя как все, систему не изменишь». В зависимости от уровня развития личности сотрудника в его поведении может возобладать та или иная поведенческая установка как смысловая, ведущая.

Приведем пример развитого ролевого поведения сотрудников с установкой личностно-смыслового содержания «сотрудник должен быть высоконравственным и ответственным». Для этого рассмотрим в качестве примера развитого ролевого поведения фрагмент профессиональной деятельности сотрудницы дежурной части г. Казани Зиганшиной Гульшат, работающей оператором «02».

В дежурную часть звонят разные люди, в том числе дети, старики, психически больные, пьяные. Немало и тех, кто хочет покончить жизнь самоубийством.

Как-то осенним вечером позвонил мужчина и сказал, что хочет повеситься. Свое намерение он прокомментировал так: «Мне 28 лет, женат, двое детей, работал грузчиком, но выгнали из-за того, что пришел пьяным на работу. На мне висят два кредита, платить нечем...». Говорил много и долго.

Оператор его выслушала, успокоила, дала на всякий случай телефон отдела кадров патрульно-постовой службы, чтобы он устроился на работу. Мужчина записал телефон и сказал, что попробует.

Через два месяца сотрудница-оператор пошла к подруге во второй батальон и увидела мужчину в гражданской форме одежды. Подруга рассказала ей, как он попал к ним.

Оказывается, мужчина после своего звонка в дежурную часть решил устроиться в ППС. Получив первую стажерскую зарплату, в беседе с сотрудником отдела кадров вспоминал, каким был в армии, как служил. Теперь он мечтает быстрее надеть форму и работать достойно. «Если у него есть что-то светлое в душе – он будет стараться» – считает оператор дежурной части.

Таким образом, многое зависело в приведенном случае от конкретного сотрудника, с которым столкнулся человек в затруднительной для него жизненной ситуации, от того, как данный сотрудник исполнял свою социальную роль – его ролевого поведения.

По определению казанского академика Р.Х. Шакурова, «роль – социально-типическая система поведения (совокупность действий), выработанная в данном обществе для выполнения определенной социальной функции»².

Из этого определения следует, что роль – это собирательное понятие. Его содержанием является поведение, но не отдельного человека: роль как относительно устойчивая система поведения складывается из социально-типических компонентов действий многих членов общества.

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. С. 95-96.

² Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии // Вопросы психологии. 1972. № 5. С. 103.

Социальную роль следует отличать от ролевого поведения, представляющего индивидуальный вариант реализации личностью своей социальной роли. Роль – категория социальная и социально-психологическая, ролевое поведение – категория психологическая, поскольку является выражением личности в данных социальных условиях.

В качестве важнейшего фактора социализации личности выступают ролевые требования, представляющие собой совокупность объективных требований к исполнителю данной роли со стороны условий деятельности. Ролевое поведение является результатом объективации этих требований в деятельности отдельной личности.

Другой пример развитого ролевого поведения мы находим в деятельности старшего следователя Камалутдиновой Руфии Салимгареевны.

В процессе работы следователю приходится сталкиваться с разными людьми, в том числе с «трудными» подростками. Однажды к данному следователю обратилась за помощью ее родственница по поводу своей 14-летней дочери. Родственница жаловалась на то, что дочь (которую она вырастила одна, стараясь во всем обеспечить, чтобы девочка ни в чем не нуждалась) перестала ее слушать, под любым предлогом уходит на улицу, пропускает школьные занятия, обманывает мать. Бедной женщине казалось, что ее дочь живет двойной жизнью и ее «вторая» жизнь на улице отнюдь не положительная.

Родственница хотела, чтобы сотрудники ПДН поговорили с девочкой и напугали ее тем, что поставят на учет. Следователь не разделяла этого мнения, считая, что этим девочку не исправишь. Ведь если несовершеннолетняя узнает о постановке ее на учет, она может сделать выводы, что терять ей нечего, и не изменит своего поведения.

Следователь была в хороших отношениях с девочкой и пригласила ее на работу, якобы для того, чтобы передать через нее вещь для мамы. Как раз в это время у следователя было запланировано следственное действие – задержание и допрос в качестве подозреваемой несовершеннолетней девочки. При допросе присутствовали мать подозреваемой и защитник. Следователь попросила дочь родственницы присутствовать при этом.

В ходе проведения следственных действий подозреваемая и ее мать вели себя очень эмоционально, плакали. При этом подозреваемая вслух высказывала то, что она сожалеет о своем прошлом, признает, что во всем виновата сама. Когда допрашиваемую уводили из кабинета в изолятор временного содержания, она встала на колени перед матерью и попросила у нее прощения.

После окончания следственных действий сотрудница заметила, что дочь ее родственницы изменилась в лице. На глазах показались слезы.

После этого случая, со слов родственницы, дочь изменилась в лучшую сторону. Она была потрясена пережитым во время следственного действия. По-видимому, то, что она увидела в кабинете следователя, заставило ее задуматься над своим поведением, пересмотреть свои взгляды.

В приведенных примерах нормального ролевого поведения сотрудников полиции прослеживается механизм формирования и развития личности – интериоризация/экстериоризация. Уровень развития личности, ее знания, уме-

ния, навыки, социально значимые качества являются результатом воздействия внешних факторов объективной действительности (условий жизни, характера общения с близкими, особенностей воспитательной работы и успешности выполняемой деятельности и др.).

Рассмотрим еще один пример. В декабре 2014 года сотрудник полиции, находясь в присвоенной форме одежды, в маршрутном автобусе направлялся к месту несения службы. Через определенное время он услышал за спиной чей-то разговор с использованием ненормативной лексики, другими словами, кто-то за его спиной, выражаясь нецензурной бранью, совершает административное правонарушение, предусмотренное ст. 20.1 КоАП РФ, – мелкое хулиганство.

Сотрудник полиции, обернувшись, увидел, как двое юношей таким образом общаются между собой. При этом они не замечают рядом стоящих стариков, женщин и детей, а также стража правопорядка. Никто из граждан этим двум подросткам не сделал никакого замечания. Может, просто боялись, «не хотели связываться» (как это обычно бывает).

Сотрудник полиции сделал замечание этим двум подросткам по поводу их поведения в общественном месте. Предупредил об административной ответственности, которая может их постигнуть, и предложил прекратить нарушение общественного порядка. Затем провел с ними профилактическую беседу, в ходе которой проверил их документы, выяснил место жительства, куда они направлялись в данный момент, где учатся. После чего сотрудник полиции спросил молодых людей, какие они делают для себя выводы, осознают ли свои действия противоправными, считают ли они себя виноватыми в данной ситуации или нет.

Один из юношей признал свою вину («вырвалось, забылся, больше не буду, прошу извинить»). А другой, наоборот, усмехнувшись, сообщил, что он никакого правонарушения не совершал, что все сейчас «матерятся», что он разговаривает так всегда и виноватым себя не чувствует.

Ясно, что такой человек безнаказанным оставаться не должен. Чтобы провести документирование данного правонарушения, необходимы свидетели, очевидцы, которые непосредственно слышали их разговор и как молодой человек выражался нецензурной бранью. Но, как ни странно, таких людей в автобусе не нашлось. Обычно этих людей называют «почетными зрителями», они в курсе события, но делают вид, что ничего не слышали и ничего не видели. Парадокс: никто не хочет «связываться», одергивать людей, которые совершают правонарушения. Никто «не видит», как, по сути, разлагается общество, как оно деградирует. Но зато все хотят жить в правовом государстве, а самое главное, чувствовать себя защищенными.

Нам известно, что каждый человек, совершивший или совершающий правонарушение, является потенциальным преступником. Если мы соотнесем два понятия «правонарушение» и «преступление», то нам станет это видно.

Преступление и правонарушение – это понятия, которым присущи одни и те же признаки: противоправность, виновность, общественная опасность и наказуемость. Только есть разница в характере общественной опасности, а также в наказании за их совершение. Черта, разделяющая правонарушение от преступного деяния, очень тонкая, порой не заметная. В одном случае деяние запреще-

но под угрозой уголовного наказания (предусмотренного нормой УК РФ), а в другом – административного (предусмотренного КоАП РФ). Человек, который «с легкостью» совершает административные правонарушения, в последующем спокойно перешагнет ту грань, которая разграничивает преступное деяние от других правонарушений.

После проведенной беседы с молодыми людьми сотруднику полиции стало ясно, что один из юношей недопонимает сложившуюся ситуацию и вряд ли что-то осознал. Но сотруднику полиции необходимо принять действенные меры, которые хоть как-то смогли бы повлиять на ситуацию, а также на юношу. И он поступает следующим образом: выходит вместе с этими двумя юношами и идет с ними в институт, где они обучаются (они как раз опаздывали на занятия). Также сотрудника полиции заинтересовал еще один факт: у одного из юношей на фотографии в студенческом билете отсутствовала часть оттиска печати организации, в которой он проходит обучение.

Придя в институт, сотрудник без труда нашел кабинет ректора учебного заведения, зашел к нему в кабинет вместе с юношей и задал ряд вопросов об особенностях воспитательной работы в институте. После объяснения произошедшей ситуации были потребованы разъяснения, почему студент данного вуза позволяет себя так вести в общественных местах и какова роль учебного заведения в воспитании конкретно данного студента, как он характеризуется по месту учебы, какие меры воспитательного характера к нему применялись. Бывает, к сожалению, что учебное заведение просто собирает денежные средства со студентов, а вся их учеба и воспитание – профанация. Ведь нам известно, что в любых образовательных организациях есть социальные педагоги, которые непосредственно должны работать с «неблагополучными», «трудными» подростками, с подростками, которые склонны к совершению преступлений и административных правонарушений.

Сотрудник полиции напомнил ректору, что педагоги данного учебного заведения также являются субъектами профилактики преступлений и правонарушений и несут персональную ответственность за каждого студента, который проходит у них обучение. При совершении студентом преступлений или правонарушений в институт может быть направлено представление на устранение причин и условий, которые способствовали их совершению. В результате чего руководитель учебного заведения будет привлечен к административной ответственности за невыполнение своих обязанностей при повторном совершении преступления (правонарушения) данным студентом со всеми последующими вытекающими последствиями.

Если человек не осознал, что он совершает противоправное виновное деяние, то он будет совершать его в дальнейшем. И в этом случае ректор образовательной организации будет нести определенную ответственность. Должностные преступления обладают повышенной общественной опасностью. Она обусловлена спецификой лиц, которые их совершают, используя при этом свое служебное положение¹.

¹ Баранчикова М. В. Проблемы реализации принципа законности при привлечении к уголовной ответственности за должностные преступления // Наука и практика. 2012. № 2 (51). С. 10.

После такого разговора ректор заявил, что им такие студенты не нужны: подобные факты оставляют определенное клеймо на всем учебном заведении. В ходе беседы со студентом ректор сделал вывод, что тот даже не понимает, кто перед ним находится и с кем он разговаривает.

После этого поставил студенту ультиматум: если он «исправляет» свое поведение и продолжает хорошо учиться, то он может носить имя студента их учебного заведения, если нет – то будет отчислен, ведь впереди экзаменационная сессия, которая и покажет уровень его знания. Лучше на его место пригласить другого человека, который хочет учиться в их заведении. Студент изменился в лице, его начала пробирать дрожь. Ведь это понятно, его судьба зависит от его поведения и сдачи экзаменационной сессии.

Можно с уверенностью сказать, что результат данной ситуации не был бы более эффективным, если бы в отношении студента составили административный протокол. Свою ошибку данный студент не понял бы. В лучшем случае он бы заплатил административный штраф и в последующем рассказывал друзьям, какой он «герой», а сотрудники полиции плохие, потому что придрались к нему и ни за что «выписали» штраф. В худшем – и оплачивать бы штраф не стал.

В данном примере профилактическая беседа, используемая сотрудником полиции, выступает основным рычагом педагогического воздействия на личность правонарушителя. Подобные воздействия постепенно создают такие условия для личности, при которых она сама будет себя декриминализировать.

Важное значение в ролевом общении сотрудников полиции имеют также собственно невербальные средства. Так, одним из основных требований, предъявляемых спецификой оперативно-розыскной деятельности к личности сотрудника ОВД, является наличие у него артистических способностей и сформированных на их основе специальных умений к ролевому перевоплощению, безошибочному разыгрыванию ролей различных социальных и профессиональных типов, без обозначения при этом своей профессиональной принадлежности и собственных индивидуальных особенностей.

Кроме использования в тренинговых упражнениях практического опыта действующих сотрудников, мы обращаемся к другим возможностям создания каталога практических заданий. Понятно, что конкретная наполненность тренинга, его тематическая направленность, богатство и разнообразие упражнений и ролевых игр определяется профессиональной подготовкой ведущего, его личностной направленностью и системным мышлением, творческим потенциалом и интересом к развивающей тренинговой работе в группе, в том числе в непредсказуемых ситуациях.

Рассмотрим подобные примеры упражнений, используемых на наших занятиях, имеющих различную направленность и объединенных по тематике¹.

Упражнения и задания для развития профессиональных навыков

Для развития навыка выслушивания ведущему предлагаются следующие специальные упражнения².

¹ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

² Там же.

Упражнение 1. Точность понимания сказанного

Ваш партнер сообщает вам что-то, например: «Что-то я устал как будто». Вы передаете его мысль своими словами, стремясь как можно полнее и точнее воспроизвести ее: «Тебе некомфортно здесь или ты много работал сегодня?». После этого ваш собеседник анализирует то, насколько вы смогли точно его понять.

Упражнение 2. Умение поддержать диалог

Ваш собеседник формулирует некоторое суждение, например: «Сегодня поедем отдыхать на пляж». Ваша задача так отреагировать, чтобы ему захотелось продолжить тему. Например, вы можете с интересом посмотреть на него и кивнуть ободряюще или высказаться, по типу: «Думаешь, вода уже согрелась?» или «Ну вы молодцы, а я никак не соберусь». Завязывается беседа, в которой вы проявили себя внимательным слушателем, который располагает к себе и вызывает желание пообщаться. Здесь следует обратить внимание на то, чтобы ваша реакция свидетельствовала о глубоком интересе к собеседнику. Например, реакция по типу «Хорошо» не из самых удачных, ибо как бы ставит точку на этой теме и не предполагает обязательного ответа.

Упражнение 3. Давай поговорим о главном

Ваш собеседник возбужденно требует от вас чего-то или предъявляет претензии. Например, он говорит: «Почему ты так громко хлопаешь дверью?». Ваша задача без ответных придирок или оправданий спокойно выяснить причины его состояния и настроения. Например, вы его спрашиваете: «Ты думаешь, что это может сломать дверь?» или «Тебя раздражает громкий шум?» ваш собеседник может сорваться на повышенный тон «А ты как думаешь?», побуждая вас к подобной ответной реакции. От вас требуется сохранять толерантную позицию в диалоге, демонстрируя готовность понять мнение другого и согласовать различные мнения.

Приведенные задания помогают ведущему понять свои трудности и меру готовности к конструктивному диалогу в провоцирующих обстоятельствах: когда у нас даже при миролюбивом настрое появляется нежелание слушать и понимать другого; каким образом можно сохранять неиссякаемый интерес к общению с другим; как нам сохранить внимание к идеям другого и желание согласовать с ним собственную позицию, особенно в условиях, когда нам противоречат. Благодаря подобным заданиям становится понятным, что конкретно нас интересует в общении с другими: желание проявить себя или развивать себя, то есть помочь себе услышать другого и дать ему понять, что его понимают и принимают, либо, наконец, направленность на то, чтобы манипулировать другими, склоняя их к изменению своих взглядов после диалога с нами.

Для совершенствования навыков ведения живой беседы рекомендуется следующее аналитическое упражнение¹.

Упражнение 4. Услышим себя со стороны

Сделайте видеозапись своего разговора с кем-либо, например, из коллег. По возможности это должно быть неизвестно вашему собеседнику. При этом

¹ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

постарайтесь и сами абстрагироваться от процесса видеозаписи, не придавая ей значения. Изложите на листке бумаги краткий конспект данного разговора. Предложите то же самое сделать вашему собеседнику.

Сравните свой конспект с тем, что сохранилось в видеозаписи. Представляют интерес для размышления и осознания те моменты разговора, которые вы запомнили и отразили в конспекте, и те, что остались вне вашего поля запоминания и осознания. Сравните ваш конспект и записи вашего собеседника. Например, важны те вопросы данного диалога, которые вы сочли важными или второстепенными, и каким образом эти вопросы были восприняты вашим собеседником.

Упражнения на развитие рефлексии

Упражнение 1. Кто меня лучше всех поймет?

Работа над умением интересно разговаривать и понимать других начинается, как это ни парадоксально, не с бесед, а с письма. Заведите дневник и записывайте в него события дня, особенности своего настроения, свои мысли, чувства, переживания. Следите, чтобы записи были развернутыми и о главном, по вашему мнению. Учитесь выделять главное и структурировать вокруг него свои мысли и речь¹.

Упражнение 2. О чем бы я хотел с тобой поговорить...

Мы используем на наших тренинговых занятиях данный вариант авторского упражнения. Ведущий предлагает участникам группы написать письмо другому. Адресат выбирается ведущим в группе произвольно или по жребию. Тема письма выбирается автором и неизвестна адресату до получения письма, раскрывается достаточно развернуто в наиболее важных для автора аспектах. Письмо пишется на занятии на листке, который потом сворачивается и подписывается, либо при наличии интернета в мобильном телефоне – отправляется на электронный ящик или по социальной сети (вариант Whats App).

Упражнение 3. Расскажи о себе

Выполняется по аналогии с методикой «Незаконченные предложения» (тест Сакса-Леви)². Упражнение направлено на активизацию самоосознания. Каждый из участников произносит несколько фраз, каждая из которых начинается со слов:

«Я – человек, который...». Для развития рефлексивных процессов можно усложнить задачу, дополнив ее фразами, отражающими мнение коллег, руководителей и т.д. по поводу качеств каждого участника. В этом случае каждый произносит несколько фраз, начинающихся словами: «Коллеги думают, что я...», «Руководитель думает, что я...»³

Упражнение 4. Оцени свое состояние

Направлено на сосредоточение и анализ собственного эмоционального состояния. Каждый из участников сравнивает собственное состояние с каким-либо напитком. Например, я чувствую себя, как горячий глинтвейн, как холодный чай, прокисшее молоко и т.д.⁴

¹ Подробнее: URL: <https://www.kakprosto.ru/kak-106723-kak-nauchitsya-rasskazyvat-interesno#ixzz4nCwv0m1v>

² Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов. М.: Эксмо, 2007. С. 22-24.

³ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

⁴ Там же.

Упражнение 5. Художники

Это упражнение на развитие образных сторон психической деятельности, недостаточно раскрывшихся у многих в современной потребительски ориентированной социальной реальности, и реализацию потребности в художественном самовыражении. Участники рисуют автопортреты. Далее ведущий их собирает и делает выставку. Задача остальных участников – угадать, где чей портрет¹.

Упражнения на установление контакта

Упражнение 1. Кто ты и какой ты?

Упражнение развивает интерес к человеку, внимание к нему и навыки принятия человека. Упражнение состоит из нескольких заданий.

Задание 1. В течение 3 минут участники молча смотрят друг на друга. Задача заключается в максимальном сосредоточении на другом человеке, внимании к его поведенческим и мимическим проявлениям, их пониманию и оценке, позитивном принятии.

Задание 2. Выполняется 3 минуты. Каждому ставится задача рассказать своему собеседнику о том, что вы увидели в нем и на что обратили внимание. Предлагается выполнить упражнение, начиная со слов «Я вижу перед собой».



Рис. 11. Фрагмент практического занятия на полигоне «Дежурная часть»

Старайтесь говорить только о внешности, не используя оценочных характеристик и не упоминая личностные свойства: приятная внешность, жесткий взгляд, красивые глаза. Участники высказываются поочередно.

Задание 3. Представьте вашего собеседника в дошкольном возрасте (4, 5, 6 лет), опишите его. Что ему нравилось, чего боялся, как общался с ровесниками и взрослыми.

Задание 4. Вспомните ваши впечатления о собеседнике, когда вы его увидели впервые. Расскажите, каким показался вам ваш собеседник, когда вы впер-

¹ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

вые встретились с ним, и каким образом менялось мнение о нем в процессе дальнейшего общения.

Упражнение 2. Как понять и изменить чувства другого?

«Там, где встречаются двое, там на самом деле встречаются шестеро: каким каждый себя представляет, каким его видит другой и какой он на самом деле» (Уильям Джемс)

Упражнение нацелено на познание эмоций и чувств собеседника, изменение его и своего состояния.

Выполняется попарно. Участники располагаются друг против друга. Один проявляет себя в роли переживающего, страдающего, инертного человека. Надо постараться почувствовать в себе эти эмоции, чувства, состояние. Собеседнику необходимо понять эти чувства и постараться их изменить на позитивные, вызвать у первого улыбку, смех, рассмешить его или обрадовать, пробудить интерес к общению. Далее собеседники меняются ролями.

Упражнение 3. Понимание другого и установление визуального контакта

Нацелено на развитие конструктивной рефлексии межличностного взаимодействия и навыков установления позитивного визуального контакта.

Задание 1. Работа в парах. Участники располагаются друг от друга на расстоянии 1,5-2 м. Один из них, глядя в глаза другому, говорит о том, куда направлен взгляд собеседника. Например, он смотрит в сторону, прямо в глаза, на ноги, на лоб, волосы и т.п.

Вопросы: Что вы чувствуете во время встречного взгляда, во время визуального контакта?

Задание 2. Одному из собеседников ведущий вручает символический прибор «термометр беспокойства», который измеряет наше внутреннее напряжение от 0 – «я расслаблен» до 100 – «я крайне напряжен».

Один из собеседников переводит взгляд по определенной схеме: правая ступня – левая ступня, правое колено – пупок – бедро – локоть – грудь – плечо – шея – ухо – подбородок – щека – бровь – переносица – глаз – бровь и т.д. Второй участник измеряет уровень своего беспокойства и сообщает о нем.

Упражнение 4. Как ты себя чувствуешь?

Данное упражнение нацелено на диагностику эмоционального состояния собеседника. Каждый участник в паре сообщает второму о его эмоциональном состоянии. Например, мне кажется, что ты раздражен и не сосредоточен. Второй после этого говорит о своем реальном состоянии, высказываются предположения о состоянии следующего участника.

Вопросы для обсуждения: на какие признаки при оценке эмоционального состояния человека вы ориентировались?

Упражнение 5. Покажи свои чувства, и я пойму их

Упражнение нацелено на совершенствование эмоциональной выразительности и развитие умения понимать эмоции другого.

Участники получают на руки карточки с названиями эмоциональных состояний. Например: горе, печаль, радость, сомнение, подозрение, удивление. Сами



Рис. 12. Фрагмент практического занятия на полигоне «Дежурная часть». Эмоция «сомнение»

карточки-задания другим не показываются. Участники поочередно невербально демонстрируют свою эмоцию, остальные ее угадывают.

Упражнение 6. Я хочу тебя понять...

Упражнение на сравнение речевого и эмоционально-чувственного поведения. Участники изображают различные жизненные ситуации (объяснение с начальником в конфликтной ситуации, просьба к коллеге заменить на

дежурстве в выходной день и т.д.). При этом участники должны использовать в общении невербальные средства. Одновременно с этим участник проговаривает выразительно и с разными интонациями какое-либо заученное наизусть стихотворение (например, из школьной программы).

Ситуации: опоздание на работу и объяснение с начальником, разговор по телефону со службой такси, которая два часа не дает машину, попытка сотрудника установить контакт с допрашиваемым, попытка сотрудника уголовного розыска найти понятых среди прохожих, рассказ сотрудника о проведенном отпуске.

Упражнение 7. Пять добрых слов¹

Направлено на установление эмоционального контакта. Каждый участник на листе бумаги обводит свою ладонь и пишет свое имя. Затем листки идут по кругу, каждый может написать на ладони хорошее качество ее владельца. Листки идут по кругу, возвращаясь к владельцу.

Упражнение 8. Установление контакта в ситуации непонимания собеседником

Участник под первым номером получает задание в течение 5 мин. рассказать партнеру о своем любимом виде спорта (книге, фильме, способе проводить свободное время и т.д.). Необходимо убедить своего собеседника в несомненных преимуществах этого вида спорта перед другими². Участник под вторым номером получает при этом инструкцию (о сути которой неизвестно первому), в соответствии с которой он должен посылать своему собеседнику постоянные невербальные сигналы о том, что тема разговора ему неинтересна, все доводы говорящего нелогичны, слабы и неэффективны. Он избегает зрительного контакта с говорящим, демонстрирует закрытые позы, руки постоянно заняты – теребят волосы и края одежды, стряхивают с нее ворсинки... Нужно вести эту роль с максимальной естественностью, чтобы не давать собеседнику заподозрить нарочитость поведения!

¹ Подробнее: URL: http://studopedia.ru/9_161682_uprazhnenie-pyat-dobrih-slov-minut.html

² URL: https://infourok.ru/programma_treninga_po_formirovaniyu_empaticheskikh_sposobnostey-118165.htm

Затем роли меняются. Убедить своего партнера придется участнику под вторым номером. Первый же игрок получает от тренера инструкцию пользоваться невербальными сигналами позитивного слушания: кивать в знак согласия головой, поддакивать, подать корпус вперед – к говорящему, следить за тем, чтобы не использовались закрытые позы...

Обсуждение второго этапа упражнения. Вопросы к говорящему:

Удалось ли вам убедить собеседника в своей правоте?

Как вы чувствовали себе во время разговора? Как вы можете оценить поведение своего партнера? Считаете ли вы, что он во время монолога передавал вам сигналы, имеющие скрытый смысл? Какой?

Была ли разница в результатах общения в первом и втором случаях? В чем она заключалась?

Упражнения на развитие сензитивности в общении

Упражнение 1. Узнаю по рукопожатию

Участник становится в центр, закрывает глаза. К нему подходят все по очереди и пожимают руку. Его задача – попробовать определить по рукопожатию, кто к нему подошел.

Упражнение 2. Что я запоминаю в людях

Направлено на развитие зрительной памяти.

Выполняется в парах. В течение 3 минут участники молча смотрят друг на друга.

Затем поворачиваются друг к другу спиной. По очереди описывают своего визави. Ведущий задает направляющие и провокационные вопросы о внешности партнера. Затем участники поворачиваются друг к другу и проверяют свое описание.

Затем пары меняются между собой. Теперь вопросы – об одежде, украшениях, часах, пуговицах, обуви.

Упражнение 3. Как мне тебя почувствовать?

Направлено на развитие телесной чувствительности¹.

Один из участников становится спиной. Другие прикладывают руки к спине. Задача – определить количество прикладывающих руку. Сколько рук прикладывать – командует тренер, показывая количество пальцев.

Указать на верхний предел – перегрузку внимания.

Модификация упражнения – написание на спине букв.

Упражнения на умение слушать

Упражнение 1.

Один из участников рассказывает о своих проблемах в общении. Другой создает атмосферу, благоприятную для рассказа. Затем говоривший сообщает, что в поведении слушателя затрудняло, а что облегчало рассказ.

Далее говорящий рассказывает о своих сильных сторонах, положительно влияющих на общение. Потом слушающий в течение пяти минут излагает все, что он понял.

¹ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

Упражнение 2. «Испорченный телефон»

Упражнение на точность восприятия при приеме и передаче слуховой информации. Ведущий выбирает 5 человек. Первый испытуемый остается в комнате, четверо добровольцев выходят за дверь. Первому зачитывается текст, который нужно передать с максимальной точностью следующему. Задача каждого испытуемого выслушать информацию и передать ее следующему. В конце сравнивается информация заключительная и начальная.

Ведущий с участниками обсуждают выявленные ошибки и особенности восприятия.

Текст должен содержать конкретную детализированную объемную содержательную, а также разнообразную информацию по нескольким объектам.

Пример текста¹:

Ольга Петровна заболела и ее не будет до 11 апреля. Поэтому нам придется самостоятельно организовывать профилактические беседы во всех ее школах. Это означает, что каждому из нас придется выполнять дополнительную работу в течение месяца. Кроме того, без нее придется проводить учет и отчитываться по мероприятиям, запланированным по городу от нашего отдела. Это придется делать как по своим объектам, так и по учреждениям Ольги Петровны. В течение недели будет производиться замена клавиатур для компьютеров, установленных во всех наших подразделениях. Для этого необходимо подать заявку на каждый компьютер. Наконец, тренинг по психологии профессионального общения сотрудников дежурной части переносится в воскресенье с 8:30 утра на 10 часов утра.

Упражнение 3.

Направлено на развитие точности слухового восприятия. Требуемое оборудование: телефонный аппарат с дисковым набором номеров. Нужно на слух определить, какая цифра набрана.

Упражнение 4.

Упражнение на точность восприятия времени. Участники закрывают глаза и после команды ведущего начинают внутреннее измерение времени – 1 минуты. Они должны открыть глаза и молча поднять руку в тот момент, когда, по их мнению, пройдет минута. При этом нельзя отсчитывать про себя секунды.

Упражнения на командное взаимодействие

Упражнение 1.

Направлено на моторную слаженность и взаимное доверие. Участники должны выполнить парами совместное приседание со взаимодействием рук и без него.

Вариант: двое обучающихся сопровождают отчаянно сопротивляющегося «задержанного» (рис.13).

Упражнение 2.

Направлено на интеллектуальное и моторное взаимодействие. Участники делятся на две подгруппы. Ведущий раздает карточки с известными пословица-

¹ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

ми. Участники в группе должны придумать и вместе изобразить каждую пословицу. Сделать это надо без слов. Другая подгруппа должна угадать, что это за пословица.

На подготовку 8 минут.

Примеры пословиц: У семи нянек дитя без глаза. Семеро одного не ждут. Баба с возу – кобыле легче. Всяк кулик свое болото хвалит. Пословицы должны содержать яркий образный компонент.

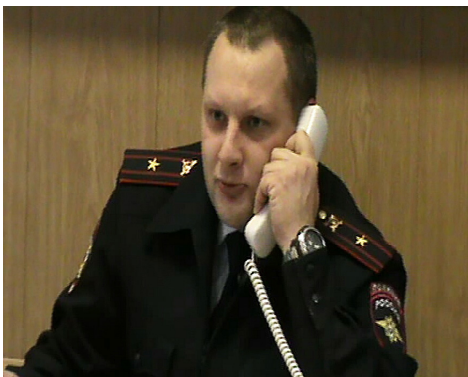


Рис. 13. Фрагмент практического занятия на полигоне «Дежурная часть»

Упражнение 3.

Направлено на креативное взаимодействие группы. По команде ведущего группа из 5-6 человек должна изобразить какой-либо предмет. Например, животное. Рисунок выполняется разноцветными фломастерами на большом листе бумаги. Разноцветные фломастеры позволяют проанализировать «вклад» каждого из участников в совместную деятельность.

Упражнение 4.

Направлено на взаимную смысловую подстройку, снижение напряженности в беседе. Участники разбиваются на пары.

Задание 1. По очереди говорят друг другу фразу, начинающуюся со слов:

«Ты такой же, как и я, у тебя...». Смотреть в глаза друг другу, подстраиваясь под голос партнера, интонацию.

Задание 2. По очереди говорят друг другу фразу, начинающуюся со слов:

«Я очень отличаюсь от тебя, так как я...»

Упражнение 5.

Достаточно эмоционально напряженное упражнение. Направлено на изменение доверия в группе.

Каждому участнику раздаются белые листы, на которых они пишут свое имя. Кроме того, по 1 синей и по 1 красной наклейке.

Инструкция: напишите на листке свое имя и положите его на стол. Далее каждый из вас по очереди подойдет к стойке и наклеит красную наклейку на листок тому, кому он больше всего доверяет и синюю – тому, кому он доверяет меньше всего. При этом упражнение выполняется по очереди, другие в это время сидят, отвернувшись или закрыв глаза. На наших тренинговых занятиях листки кладутся на трибуну, тогда не заметны действия подходящего с цветными наклейками.

Прежде чем начать упражнение, на обороте своего листка напишите, сколько красных и сколько синих наклеек вы ожидаете получить.

Упражнение 6.

Направлено на невербальное взаимодействие участников, чувство принадлежности к группе и готовность действовать сообща. Ведущий называет число, равное или меньшее количеству участников. Необходимо одновременно встать числу людей, названному ведущим. При этом нельзя договариваться, переговариваться, обсуждать.

Выявляется у участников склонность к лидерству, умение брать на себя ответственность и инициативу.

Упражнения по технике ведения деловой беседы, ответов на вопросы и задавания вопросов

Упражнение 1.

Участники должны дать положительный и отрицательный ответ на заранее составленные ведущим открытые вопросы. Например, вопросы для сотрудников дежурной части.

Дайте положительный и отрицательный ответы на заданные следующие вопросы:

Есть ли вероятность нахождения вами украденных у нас документов до конца недели?

Какие действия вы собираетесь предпринять, чтобы ускорить розыск украденных документов?

Являются ли ваши сотрудники достаточно подготовленными к решению подобных задач в ускоренные сроки?

Могу ли я рассчитывать на быстрое расследование моего вопроса?

Обеспечиваете ли вы консультирование ваших сотрудников по вопросам эффективного взаимодействия с другими службами, могущими оказать содействие в расследовании?

Могут ли Ваши эмоции и чувства передаваться гражданам, пришедшим в дежурную часть, или задержанному гражданину?

Упражнение 2.

Тренируется техника вербального побуждения как психологического воздействия, умение высказывать просьбы окружающим. При этом надо учитывать настроение человека, его интересы, личностные особенности. Примеры упражнения: попросите другого задержаться на работе, чтобы помочь вам справиться с заданием, отвезти ночью в аэропорт, подежурить на работе сутки вместо вас и т.д. Попробуйте высказать эти просьбы разным партнерам с учетом их индивидуальных особенностей и психического состояния.



Рис. 14. Фрагмент практического занятия на полигоне «Дежурная часть»: «заразительность» эмоций (положительные эмоции сотрудников передаются задержанному).

Распределяем участников на группы по 2 или 4 человека. На каждый разговор 1-2 минуты. Задача – говорить очень кратко и убедительно, спокойно и корректно. Каждый ответит, убедила ли его эта просьба, и конкретно, что оказало большее влияние.

Упражнение 3. «Публичное интервью»

Упражнение позволит участникам лучше узнать самих себя и друг друга с точки зрения профессиональной деятельности и ценностей. Мы проведем несколько публичных интервью. Каждый, кто хочет дать интервью, сам выберет того, кто будет задавать вопросы. В вопросах интервьюер постарается узнать, что способствовало вашему профессиональному выбору и становлению, какими ценностями и целями вы руководствуетесь в работе, что вам помогает и что мешает в работе.

В конце интервью любой человек из группы сможет задать еще 2 вопроса от себя.

Упражнение 4. «Метафора». Самоопределение команды

Каждый из участников должен выразить свое личное отношение к команде, в которой находится, в виде метафоры (яркой образной картинки). Например, «Наша команда напоминает детский сад, где в одной комнате собраны дети разных возрастов из разных групп: самые маленькие сидят в песочнице и заняты игрой, не обращающая внимания на других, средняя группа собралась в кружочек и обсуждает других деток и платье воспитательницы, старшенькие занялись тем делом, которое им поручила воспитательница, и старательно его выполняют. При этом воспитательница переходит из группы старшеньких в группу средних и, включаясь в их разговоры, забывает о том задании, которое им поручила выполнять.

Каждый из участников выступит со своим образом сравнения. В заключительной части упражнения все обсуждают те особенности группы, которые были выделены в каждом рассказе как главные. Можно выделить наиболее часто звучащие характеристики группы.

Упражнение 5. «Выбор руководителя»

Я предлагаю Вам сейчас подумать о том, кого из группы вы готовы воспринимать как руководителя группы (не считая ведущего). Вы получите каждый по 3 белые карточки. Эти карточки вы вручаете тому, кого вы можете принять как своего руководителя. Никто не может оказывать на вас какого-то влияния, не оглядывайтесь на сложившиеся с кем-то дружеские отношения, вы должны почувствовать, с кем из группы вам работалось бы комфортно как с руководителем. Вы определяете полностью сами, сколько карточек отдать и кому. Вы можете предлагать себя в руководители и побуждать других отдать свои карточки вам. Вашим руководителем для выполнения следующего упражнения станет тот, у кого будет в итоге больше голосов группы – то есть карточек.

Упражнение 6. «Мои ожидания»

В группах, где нет адекватной обратной связи и люди не говорят друг другу о том, что они ожидают от него, не высказывая свои интересы и желания, либо говоря о них косвенно, создается напряженная атмосфера, характерно ритуаль-

ное общение «ни о чем», переходящее порой в конфликты. Проверим нашу готовность к обратной адекватной связи.

Участники садятся в круг. Каждый говорит выбранному им собеседнику 2 фразы, завершая их самостоятельно:

1) Я могу предложить тебе (поговорить о наболевшем, совместно выполнить задание руководителя, поработать вместо тебя в субботу и пр.)...

2) Я хотел бы, чтобы ты (был со мною более искренен, отработал вместо меня в субботу, организовал для нас интересное для тебя дело и т.п.)...

По окончании упражнения обсуждаются особенности ожиданий, их глубина, искренность, направленность, четкость, повторяемость в группе (частота употребления).

Упражнение 7.

Упражнение направлено на развитие способности к сравнительной рефлексии, анализ себя среди других, что предполагает параллельное познание других и оценку того, как они могут воспринимать меня. Развитие данной способности способствует снижению уровня конфликтности в группе. Участники садятся в круг. Каждый говорит другому две фразы:

1) У меня лучше, чем у тебя, получается (рисовать карандашом, писать стихи, сочинять монолог и пр.)...

2) У меня хуже, чем у тебя, получается (заполнять журнал, работать оперативно, приходить без опозданий и т.п.)...

По итогам обсуждаются прозвучавшие варианты, их содержание, частота упоминания определенных действий, их направленность, оригинальность и т.п.

Упражнения на развитие креативности

Упражнение 1.

Нацелено на развитие гибкости мышления, свойств внимания, оперативной памяти, произвольного творческого воображения.

«Надписи в поезде» – Участник представляет себя отъезжающим в купе вагона. Ему необходимо написать на стекле окна сообщение для тех, кто остался на перроне в числе провожающих.

Упражнение 2.

Нацелено на развитие гибкости мышления, концентрации, переключаемости внимания.

Можно выполнять в форме соревнования двух-трех участников. Каждому необходимо написать фразу «И ветер бился и летал»¹ (17 букв) четырьмя разными способами. Каждый способ написания занимает 1 минуту.

СПОСОБ 1. После команды «Начали» напишите фразу столько раз, сколько успеете до команды «стоп».

СПОСОБ 2. Выполните то же самое, используя печатные буквы.

СПОСОБ 3. Первая и все нечетные буквы должны быть письменными и главными, а вторая и все четные – маленькими и печатными.

¹ Пушкин А.С. Буря. URL: <http://stih.su/burya-2/>.

СПОСОБ 4. Обычным почерком, повторяйте каждую букву по два раза.

Подсчитывается количество букв в каждом задании: М1, М2, М3, М4.

М среднее для трех заданий = $M2+M3+M4 / 3$

Коэффициент гибкости = $M_{\text{среднее}} / M1$

Если К лежит в пределах от 0,5 до 1 – пластичное мышление, легкий переход от одной работы к другой, оперативно реагирует на изменение ситуации, принимает адекватные решения.

Если К меньше 0,5 – ригидность мышления, низкий уровень гибкости. Не способен быстро реагировать на изменение ситуации, затруднения при изменении программы деятельности.

Упражнение 3.

Направлено на преодоление стереотипов в умственных действиях, развитие творческого мышления.

Креативная задача с монетами

На столе раскладываются монеты следующим образом:

О О

О О О О

Переложите одну монету так, чтобы на каждой из двух линий их было поровну.

Упражнения на командное взаимодействие

Упражнение 1. «Дрессированная муха»

Упражнение на коллективное внимание.

Нужна доска, расчерченная 3х3, и небольшой кусочек пластилина.

Пластилин – это наша дрессированная муха. Доска ставится вертикально, и муха перемещается по ней с помощью команд – вверх, вниз, направо, налево. Исходное положение мухи – в центре поля. Участники подают команды мухе по очереди.

Игра проводится на воображаемом поле – участники стоят сзади доски и непосредственно не наблюдают движения мухи. Ведущий перемещает муху на глазах у зрителей.

Задача игры: удержать муху на поле как можно дольше. Выход мухи из поля игры – окончание.

Можно играть и индивидуально. Чем больше участников, тем сложнее игра.

Упражнение 2. Лабиринт

Участники образуют пары. В каждой паре – ученик и учитель. Учитель получает схему лабиринта в виде ломаной линии с прямыми углами. Ученик ее не видит. Учитель заводит ученика в лабиринт, используя команды – прямо, влево, вправо. Пройдя лабиринт, развернуться на 180 градусов и выйти из лабиринта.

Учитель следит по схеме: если ученик ошибается, он говорит «Бом», изображая удар о стену.

Лабиринты бывают разной сложности.

Упражнение 3. Время – назад!

Первый участник рассказывает небольшой рассказ или зачитывает его. Второй участник, прослушав рассказ, должен рассказать его в обратном порядке, как при обратной перемотке киноленты.

Игра довольно сложная.

Упражнение 4. Цепи ассоциаций – мнемотехники

Круг. Ведущий произносит два случайных слова. Участник – описывает образ, соединяющий второе слово ведущего с первым. Предлагает свой образ и новое слово следующему участнику. Тот по-своему соединяет их в виде образа.

Облегченное задание – ведущий сам предлагает слова.

Упражнение 5. Угадайте цвет

Водящий выходит за дверь. Ему говорят, что в его отсутствие группа выберет один из четырех цветов – красный, синий, желтый, зеленый.

Водящий возвращается, и участники по очереди изображают движения, которые отражают задуманный цвет.

Водящий должен угадать цвет.

Упражнение 6. Совместная картина

Рассаживаются в круг. Один держит в руках чистый лист бумаги и воображает изображенную на нем картину. Он начинает детально ее описывать. Затем лист передается другому, и он продолжает создание воображаемой картины и т.д.

Внимание! Это картина, а не развивающийся фильм.

Упражнение 7. За стеной

Нужен гибкий тканевый экран, лучше прямоугольной формы. Партнеры по обе стороны рамы не видят друг друга.

По сигналу они прикасаются пальцем к экрану. Задача – найти общую точку прикосновения, встретиться пальцами.

Упражнение 8. План побега

В парах. Один – заключенный, другой помощник. У обоих – план тюремной стены. Они копают подкоп навстречу друг другу.

Каждый скрытно один от другого намечает план подкопа. Задача – чтобы они встретились.

Другой вариант – план встречи в метрополитене на станции. Я звоню тебе – встречаемся в 7 часов на станции «Тукаевская»... и тут связь оборвалась.

Две схемы – каждый из участников каким-то образом ищет другого.

Упражнение 9. Выбор партнера

В кругу. По команде ведущего каждый из участников показывает рукой на любого другого члена группы, например, на того, с кем он хотел бы играть дальше.

Задача – каждый находит свою пару.

Упражнение 10. Управляемый робот

Подготавливается поле – обширное пространство с разбросанными мелкими и крупными предметами.

Участники делятся на пары – робот и оператор. Задача оператора – с помощью своего робота собрать как можно больше предметов, например, спичек. Для этого он подает роботу словесные команды, управляя его движениями. Задача робота – беспрекословно и точно выполнять команды своего оператора. Одно-

временно работают несколько роботов. Глаза роботов завязаны. Аварийная команда для всех роботов – Стоп!

Упражнение 11. Космическая стыковка

В игре участвуют по четыре человека. Два игрока сидят так, чтобы их колени соприкасались, глаза завязаны. Указательные пальцы правых рук – космические станции. Они должны встретиться друг с другом. Два других игрока – управляют движениями, стоя сзади сидящих – словами или прикосновениями. Должна произойти стыковка.

Вариант игры: ладонь одного – мишень, указательный палец другого – ракета. Мишень убегает, ракета догоняет.

Упражнение 12. Зеркало

Участники разбиваются на пары. Один выполняет движения в медленном темпе. Другой – в точности копирует эти движения, становясь зеркалом. Меняются местами.

Упражнение 13. Найди отличия

Группа застывает неподвижно. Выбирается разведчик – он запоминает позы всех, кто есть в комнате, обстановку, детали. Когда он выходит – в группе делают несколько изменений в позах, одежде, обстановке.

Разведчик должен определить, что изменилось.

Упражнение 14. Собери рассказ

Выполняет задание группа из 6-7 человек. Разрезается целый текст (связного характера) на фрагменты. Водящий выходит из комнаты.

Прочитывается по порядку целиком рассказ. Затем рассказчики меняются местами и зачитывают перед водящим каждый свой фрагмент.

Водящий переставляет их, как считает нужным, чтобы получился целый рассказ.

Полученную последовательность зачитывают вслух.

Упражнение 15. Встречная речь

Играют двое или трое (сложнее). По сигналу играющие одновременно зачитывают вслух незнакомый текст, стараясь одновременно слушать и понимать напарника. Затем каждый отдельно рассказывает и чужой, и свой текст по памяти. Начинают все с чужого, затем каждый рассказывает и зачитывает свой.

Упражнение 16. Содержание стихотворения

Ведущий зачитывает небольшое стихотворение, а после этого все кратко записывают его содержание. Затем каждый зачитывает свои записи и сравнивают их.

Уж небо осенью дышало... (отрывок из «Евгения Онегина»)¹

Уж небо осенью дышало,
Уж реже солнышко блистало,
Короче становился день,
Лесов таинственная сень
С печальным шумом обнажалась,
Ложился на поля туман,

¹ URL: <http://stih.su/uzh-nebo-osenyu-dyshalo-otryvok-iz-evge/>

Гусей крикливых караван
Тянулся к югу: приближалась
Довольно скучная пора;
Стоял ноябрь уж у двора.

Волшебница-зима¹

Вот север, тучи нагоняя,
Дохнул, завыл и вот сама
Идет волшебница-зима,
Пришла, рассыпалась клоками
Повисла на суках дубов,
Легла волнистыми коврами
Среди полей вокруг холмов.
Брега с недвижною рекою
Сравняла пухлой пеленою;
Блеснул мороз, и рады мы
Проказам матушки-зимы.

Стрекотунья белобока²...

Стрекотунья белобока,
Под калиткою моей
Скачет пестрая сорока
И пророчит мне гостей.

Ночь тиха, в небесном поле³...

Ночь тиха, в небесном поле
Светит Вesper золотой.
Старый дож плывет в гондоле
С догарессой молодой.
Воздух полн дыханьем лавра.
Дремлют флаги бучентавра.
Море темное молчит.

Вариант: задачей участников является мгновенная передача мысли партнера своими словами.

Например, зачитывается фраза из какого-нибудь сочинения (З. Фрейда). И в присутствии «автора-ведущего» слушатели интерпретируют ее. «Автор-ведущий» высказывает свою точку зрения.

А. Отношение сновидения к жизни в бодрствовании⁴

Пробудившийся человек в своем наивном суждении предполагает, что сновидение, если оно и не происходит из другого мира, тем не менее погрузило спящего в этот другой мир. ... жизнь дня с ее тревожностями и наслаждениями, с радостями и горестями никогда не повторяется; скорее, сновидение желает нас

¹ Пушкин А.С. URL: <http://stih.su/volshebница-zima/>

² Пушкин А.С. URL: <http://stih.su/strekotunya-beloboka/>

³ Пушкин А.С. URL: <http://stih.su/noch-tikha-v-nebesnom-pole/>

⁴ Фрейд З. Толкование сновидений. URL: <https://www.litmir.me/br/?b=563127&p=3>

от них избавить. Даже когда вся наша душа преисполнена какой-то проблемой, когда острая боль разрывает наше сердце или когда какая-либо цель забирает всю нашу психическую энергию, – сновидение либо дает нам нечто совершенно чуждое, либо заимствует из действительности лишь отдельные элементы для своих комбинаций, либо лишь входит в тональность нашего настроения и симболизирует действительность...

Б. Многогранную личность Достоевского можно рассматривать с четырех сторон: как писателя, как невротика, как мыслителя-этика и как грешника. Как же разобраться в этой невольно смущающей нас сложности?¹

Наименее спорен он как писатель, место его в одном ряду с Шекспиром. «Братья Карамазовы» – величайший роман из всех, когда-либо написанных, а «Легенда о Великом Инквизиторе» – одно из высочайших достижений мировой литературы, переоценить которое невозможно. К сожалению, перед проблемой писательского творчества психоанализ должен сложить оружие.

Достоевский, скорее всего, уязвим как моралист. Представляя его человеком высоконравственным на том основании, что только тот достигает высшего нравственного совершенства, кто прошел через глубочайшие бездны греховности, мы игнорируем одно соображение. Ведь нравственным является человек, реагирующий уже на внутренне испытываемое искушение, при этом ему не поддаваясь.

Кто же попеременно то грешит, то, раскаиваясь, ставит себе высокие нравственные цели, – того легко упрекнуть в том, что он слишком удобно для себя строит свою жизнь. Он не исполняет основного принципа нравственности – необходимости отречения, в то время как нравственный образ жизни – в практических интересах всего человечества. Этим он напоминает варваров эпохи переселения народов, варваров, убивавших и затем каявшихся в этом, – так что покаяние становилось техническим примером, расчищавшим путь к новым убийствам.

Так же поступал Иван Грозный; эта сделка с совестью – характерная русская черта. Достаточно бесславен и конечный итог нравственной борьбы Достоевского. После иступленной борьбы во имя примирения притязаний первичных позывов индивида с требованиями человеческого общества он вынужденно регрессирует к подчинению мирскому и духовному авторитету – к поклонению царю и христианскому Богу, к русскому мелкодушному национализму, – к чему менее значительные умы пришли с гораздо меньшими усилиями, чем он.

В этом слабое место большой личности. Достоевский упустил возможность стать учителем и освободителем человечества и присоединился к тюремщикам; культура будущего немногим будет ему обязана. В этом, по всей вероятности, проявился его невроз, из-за которого он и был осужден на такую неудачу. По мощи постижения и силе любви к людям ему был открыт другой – апостольский – путь служения.

Нам представляется отталкивающим рассматривание Достоевского в качестве грешника или преступника, но это отталкивание не должно основываться

¹ Фрейд З. Достоевский и отцеубийство. URL: <https://www.litmir.me/br/?b=81963>

на обывательской оценке преступника. Выявить подлинную мотивацию преступления недолго: для преступника существенны две черты: безграничное себялюбие и сильная деструктивная склонность; общим для обеих черт и предпосылкой для их проявлений является безлюбивость, нехватка эмоционально-оценочного отношения к человеку.

Тут сразу вспоминаешь противоположное этому у Достоевского – его большую потребность в любви и его огромную способность любить, проявившуюся в его сверхдоброте и позволявшую ему любить и помогать там, где он имел бы право ненавидеть и мстить – например, по отношению к его первой жене и ее любовнику. Но тогда возникает вопрос – откуда приходит соблазн причисления Достоевского к преступникам?

Ответ: из-за выбора его сюжетов, это преимущественно насильники, убийцы, эгоцентрические характеры, что свидетельствует о существовании таких склонностей в его внутреннем мире, а также из-за некоторых фактов его жизни: страсти его к азартным играм, может быть, сексуального растления незрелой девочки («Исповедь»).

Это противоречие разрешается следующим образом: сильная деструктивная устремленность Достоевского, которая могла бы сделать его преступником, была в его жизни направлена, главным образом, на самого себя (вовнутрь – вместо того, чтобы изнутри) и, таким образом, выразилась в мазохизме и чувстве вины.

Все-таки в его личности немало и садистических черт, выявляющихся в его раздражительности, мучительстве, нетерпимости – даже по отношению к любимым людям, – а также в его манере обращения с читателем; итак: в мелочах он садист вовне, в важном – садист по отношению к самому себе, следовательно, мазохист, и это мягчайший, добродушнейший, всегда готовый помочь человек.

В сложной личности Достоевского мы выделили три фактора – один количественный и два качественных. Его чрезвычайно повышенную аффективность, его устремленность к перверзии, которая должна была привести его к садо-мазохизму или сделать преступником; и его неподдающееся анализу творческое дарование. Такое сочетание вполне могло бы существовать и без невроза: ведь бывают же стопроцентные мазохисты – без наличия неврозов. По соотношению сил – притязании первичных позывов и противоборствующих им торможений (присоединяя сюда возможности сублимирования) – Достоевского все еще можно было бы отнести к разряду «импульсивных характеров». Но положение вещей затемняется наличием невроза, необязательного, как было сказано, при данных обстоятельствах, но все же возникающего тем скорее, чем насыщеннее осложнение, подлежащее со стороны человеческого «Я» преодолению. Невроз – это только знак того, что «Я» такой синтез не удался, что оно при этой попытке поплатилось своим единством.

Упражнение 17. Претендент на должность

Играют по парам или претендент-группа. Задача претендента – представить себя наилучшим образом. Задача работодателя – узнать его истинные мотивы, мотивы поступления на работу.

Предлагаемый в нашем пособии перечень практических заданий и упражнений является примерным, вариативным. Преподаватель, ведущий дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения», «Практикум по психологии общения», самостоятельно моделирует содержание практических занятий, используя также другие задания и упражнения в соответствии с темой, обозначенной в рабочей программе и в планах практических занятий учебной дисциплины.

ГЛАВА 4. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ТРЕНИНГА

*В цветном разноголосом хороводе,
В мелькании различий и примет
Есть люди, от которых свет исходит,
И люди, поглощающие свет.*

Игорь Губерман¹



Рис. 15. Сила влияния на собеседника и ее переменные (время, интенсивность, установки, убеждения, ценности и др.): «раньше я слушал музыку, теперь я слушаю исполнителей»².

4.1. Основы психотехнологии общения сотрудников полиции с гражданами³

Организационная часть занятия:

учебные цели:

- привитие знаний в области психологических требований к личности сотрудника правоохранительных органов; психологических основ профессионального общения сотрудников правоохранительных органов;
- формирование умений правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий;
- формирование навыков толерантного поведения, навыков поведения в служебном коллективе и общении с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего

коды компетенций:

(ОК–5, ОК–6, ОК–7, ОК–8, ОК–10, ПК–20, ПК–24, ПК–25, ПК–26)

¹ Игорь Миронович Губерман – советский и израильский писатель, поэт, получивший широкую известность благодаря своим афористичным и сатирическим четверостишиям, «гарикам».

² URL: http://voxfree.narod.ru/rassyl_aphorism.html

³ Лекция подготовлена в рамках учебной дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения» по специальности 40.05.02 Правоохранительная деятельность, квалификация (степень) выпускника – «юрист».

этикета, навыков позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий;

– формирование и совершенствование навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации;

– совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств.

Форма проведения занятия – активная, интерактивная

Метод проведения занятия: проблемное обучение

ВВЕДЕНИЕ

Прежде всего важно уяснить, что общение всегда происходит где-то, когда-то и при каких-то обстоятельствах. Поэтому ведущим аспектом его подготовки является организация условий взаимодействия собеседников. Основная задача заключается в том, чтобы проконтролировать объективные переменные ситуации взаимодействия – пространственно-временные условия и социокультурный контекст. Для этого необходимо ознакомиться с возможностями создания и изменения условий, оптимальных для общения и достижения значимых результатов. Имеются в виду как те условия, которые уже сложились, так и создаваемые сторонами общения в момент их взаимодействия и способствующие успеху воздействия.

Их учет при подготовке к основному воздействию повышает вероятность возникновения у адресата ожидаемых реакций посредством понимания и изменения его состояния. У собеседника, выступающего в качестве объекта воздействия, возрастает восприимчивость к постороннему влиянию, нацеленному зачастую на дестабилизацию поведения или повышение внушаемости. В целом повышается возможность изолировать объект воздействия и нейтрализовать барьеры, ограничивающие влияние, что в итоге обуславливает возможность тотального воздействия.

Вопрос 1. Понятие, критерии и уровни успешности общения

Успешность общения предполагает не только достижение желаемого результата в общении, но также характеризуется изменениями личностно-смысловых образований партнера по общению (его интересов, целей, мотивов, установок, убеждений, ценностей). В реализации психотехники общения условно можно выделить два подхода – манипулятивный и актуализирующий¹. Манипулятивный подход отражает интересы и цели одного из субъектов общения, воздействующего на другого. Актуализирующий подход ориентирован на цели и интересы обоих собеседников и раскрывает личностный потенциал каждого. Это рассматривается в качестве критерия успешного общения. Другим критерием

¹ URL: https://studopedia.ru/10_261029_aktualizatsiya-i-manipulyatsiya-kak-polyusa-kommunikatsii.html

успешного общения выступает совместный характер деятельности и коммуникативный контакт общающихся.

Оксфордский словарь определяет манипуляцию с позиций макиавеллизма¹ как акт влияния на людей или управления ими или вещами с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление или обработку². В отечественной психологической литературе манипуляция определяется Доценко Е.Л.³ как «вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями»⁴.

В отличие от этого актуализирующий подход предполагает организацию взаимодействий партнеров по общению, что предполагает осознание и реализацию их взаимных интересов.

При этом они выступают в качестве активных и заинтересованных субъектов взаимодействия.

В реальности часто различные аспекты манипулятивного и актуализирующего уровней общения сосуществуют.

Изначально важно подчеркнуть, что даже короткую, но серьезную беседу трудно провести без ее моделирования и хорошо обдуманного плана. В общении выигрывает тот, у кого больше информации, лучше план и выше мастерство⁵.

Психологическая подготовка к общению включает в себя три взаимосвязанных аспекта:

1) воспитание в себе психологических качеств, необходимых для успешного выполнения профессиональных задач (например, внимательного отношения к собеседнику и умения его слышать);

2) приобретение знаний о беседе как ситуации социально-психологического общения и процессе восприятия человека человеком (например, знакомство с

¹ Макиавеллизм – термин в политологии, обозначающий государственную политику, основанную на культе грубой силы, пренебрежении нормами морали и тому подобном. Термин произведен от имени итальянского мыслителя Никколо Макиавелли и связывается с идеями, изложенными им в его книге «Государь». В бытовом употреблении соответствует понятиям «коварство» и «вероломство», приобретая (если характеризуемый субъект и цели воздействия вне сферы государственной политики) переносное значение. В дальнейшем этот стереотип поведения был исследован в психологии как феномен и термин был использован как совокупное обозначение соответствующих личностных характеристик, уже вне связи с политикой.

В первую очередь сам термин и его характеристика были основаны на приписываемом Макиавелли постулате «цель оправдывает средства», который никогда не принадлежал великому итальянцу. Мысли, высказанные в произведениях «Государь» и «Рассуждения о первой декаде Тита Ливия», близки к этому лозунгу, но никогда в точности не совпадают с ним. Этот принцип, действительно, достаточно близко сформулировал английский философ Томас Гоббс в трактате «О гражданине», а наиболее близко к конечной формулировке обозначил ту же мысль французский математик и философ Блез Паскаль в «Письмах к провинциалу». URL:<https://ru.wikipedia.org/wiki/>

² Доценко Е.Л. Манипуляция: феномен, механизм, защита URL: <http://www.aquarun.ru/psih/ks/ks7.html>

³ Доценко Евгений Леонидович – доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой общей и социальной психологии института психологии, педагогики, социального управления ТюмГУ. Научные интересы: фундаментальные и прикладные аспекты психосемантики (субъективной семантики) в области психологии личности, психологии общения, психологии телесности. Автор более 59 научных работ, включая 3 монографии.

⁴ Цит. по: Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М., 2012. С.59.

⁵ URL:<https://books.google.ru/books?id=f3E49ZmtzWcC&pg=PT300&lpg=PT300&dq=>



Рис. 16. Манипулятивный подход к людям

закономерностями, механизмами, эффектами социальной перцепции, ибо нередко она вытесняется сотрудниками полиции из подготовки к общению. Мы склонны объяснять это приоритетной установкой на коммуникативную сторону общения у сотрудников полиции, заинтересованных в скорейшем получении необходимой им информации);

3) прогнозирование «психологической ситуации» конкретной беседы, создание психологической установки на успех – настрой (самомотивации) на беседу. Эта задача не так проста, как кажется, ибо интуитивно и сознательно сотрудники зачастую не верят в возможность адекватного понимания гражданином «нормальной» речи и «человеческого» обращения.

Психологическая подготовка в данном аспекте рассматривается как активизация и развитие способностей к необходимому виду деятельности. Она нацелена на воспитание, развитие и совершенствование необходимых психических качеств и способностей. Так, например, отметим, что эффективное профессиональное общение требует хорошей памяти, концентрации внимания, наблюдательности, воображения, впечатлительности, организованности, психологической устойчивости, коммуникабельности, настойчивости, находчивости, быстрой реакции, значительных волевых усилий, любознательности и т.д. Безусловно, все необходимые психические качества и способности актуализируются адекватной мотивацией субъекта общения.

Исходно важно уяснить, что общение всегда происходит где-то, когда-то и при каких-то обстоятельствах. Поэтому ведущим аспектом его подготовки является организация условий взаимодействия собеседников. Главная задача заключается в том, чтобы проконтролировать «внешние» объективные переменные ситуации взаимодействия – пространственно-временные условия и социокультурный контекст. Грамотно организованная ситуация общения по закону интериоризации обуславливает «порядок» в мыслях и чувствах собеседника. И наоборот. Упорядоченные мысли и чувства по закону экстериоризации реализуются вовне, в понятном для собеседника и последовательно разворачивающемся общении. Поэтому необходимо ознакомиться с теми возможностями, которыми располагают собеседники в отношении организации условий успешного воздействия.

Пространственно-временные условия общения включают материально-физические особенности ситуации общения: состояние и характер обстановки, в которой оно протекает; место действия, сенсорное сопровождение (особенности освещения, шумы, погода и пр.); интерьер (расстановка мебели, стиль оформления, степень свободы перемещения) и т.п., а также временные факто-

ры: продолжительность беседы и прочее¹. Перечисленные факторы создают возможности для влияния на поведение собеседника.

Социокультурный контекст включает в себя ряд факторов. Во-первых, совокупность переменных общения, задаваемых со стороны тех или иных групп (реальных или условных). Во-вторых, особенности ситуации общения, определяемые культурными источниками: язык, на котором разговаривают люди (насколько хорошо собеседники им владеют); национальные и местные традиции; субкультурные нормы (запретные темы, «нехорошие» жесты, пределы шуток и пр.); стереотипы восприятия, предрассудки и прочее².

Множество взаимно пересекающихся плоскостей, на которые приходится ориентироваться в период подготовки и ведения профессионального общения, можно условно разделить на:

- макросоциальный уровень, который определяется встроенностью общающихся в широкий контекст социальных отношений, субкультурной принадлежностью партнеров по общению к социальной группе;
- микросоциальный уровень, который образуют стандартные социальные ситуации (деловые переговоры, официальная встреча, посещение друзей, краткая беседа на улице и пр.) Такие ситуации включают в себя распределение ролей, стандартные социально-ролевые предписания.

Вместе с тем данный уровень предполагает анализ индивидуально-психологических особенностей личности собеседника. Их учет при подготовке к основному воздействию повышает вероятность возникновения у адресата желаемых реакций посредством изменения его состояния; увеличивает восприимчивость к постороннему влиянию, например, дестабилизировать поведение или повысить внушаемость; позволяет изолировать объект воздействия, обеспечить влияние без помех и барьеров, что создает возможность тотального воздействия.

В соответствии с намерениями и представлениями цели возникает возможность формулировать определенного рода воздействия, которые направлены на психический мир и предполагают некоторые изменения адресата, соответствующие интересам актора³.

Представитель современной гуманистической психологии К. Роджерс выдвинул три условия общения-диалога:

а) естественность и спонтанность в выражении субъективных чувств и настроений, которые возникают «здесь и теперь», «в каждый момент» взаимодействия;

б) безусловное позитивное отношение к другим людям, забота о другом и принятие его таким, каков он есть «сейчас и здесь»;

¹ URL: https://studopedia.ru/10_182302_prostranstvenno-vremennaya-organizatsiya-obshcheniya.html ; URL: <http://refac.ru/organizatsiya-obshheniya-vo-vremeni-i-prostranstve/>

² URL: https://psihologia.biz/psihologiya-psihologiya-obschaya_693/sotsiokulturnyy-kontekst-professionalnogo-36246.html

³ Примечание автора: под актором понимается субъект, инициирующий психологическое воздействие. Термином «адресат» обозначается лицо, выступающее в качестве объекта этого воздействия.

в) эмпатическое понимание, умение тонко и адекватно сопереживать чувствам и настроениям другого в течение всего времени контакта в общении¹.

К. Роджерс, как видим, подчеркивает временные параметры организации общения: «здесь и теперь», «в каждый момент». Особо выделял он тот факт, что эмпатическое понимание в перспективе может помочь лучше почувствовать реальное состояние другого, потенциально влияющее на психические и личностные изменения в самой личности.

В качестве мишеней воздействия выступают психические структуры адресата. Психолог Т.С. Кабаченко различала три группы мишеней воздействия: побудители активности, регуляторы активности и психические состояния². Е.Л. Доценко расширил перечень, включив в него когнитивные структуры и операциональный состав деятельности³. Таким образом, в общем виде классификация мишеней психологического воздействия выглядит следующим образом⁴:

- побудители активности: потребности, интересы, склонности, идеалы;
- регуляторы активности: смысловые, целевые и операциональные установки, групповые нормы, самооценка, мировоззрение, убеждения, верования;
- когнитивные (информационные) структуры: знания, сведения о мире, людях, которые обеспечивают информацией человеческую активность;
- операциональный состав деятельности: способ мышления, стиль поведения, привычки, умения, навыки, квалификация;
- психические состояния: фоновые, функциональные, эмоциональные и прочие.

.....
Кабаченко Татьяна Сергеевна (20 мая 1948 – 1 марта 2013, Москва) – российский психолог, крупный специалист в области психологии управления, психологии труда и психологии воздействия, психологии безопасности.
.....

¹ Гуманистическая психология (англ. Humanistic psychology) – направление в западной (преимущественно американской) психологии, признающее своим главным предметом личность как уникальную целостную систему, которая представляет собой не нечто заранее данное, а «открытую возможность» самоактуализации. В гуманистической психологии в качестве основных предметов анализа выступают: высшие ценности, самоактуализация личности, творчество, любовь, свобода, ответственность, автономия, психическое здоровье, межличностное общение.

Гуманистическая психология в качестве самостоятельного течения выделилась в начале 60-х годов XX века как протест против доминирования бихевиоризма и психоанализа в США, получив название третьей силы. К данному направлению могут быть отнесены Абрахам Маслоу, Карл Роджерс, Гордон Олпорт, Виктор Франкл, Шарлотта Бюлер, Ролло Мэй, Сидни Джурард, Джеймс Бьюдженталь, Эверетт Шостром, Ханс-Вернер Гессманн, Фредерик Перлз и другие.

К гуманистической психологии относится направление позитивной психологии, которое занимается исследованием положительных аспектов психики человека. Гуманистическая психология в качестве своей философской базы опирается на экзистенциализм. Манифестом гуманистической психологии стала книга под редакцией Ролло Мэя «Экзистенциальная психология» – сборник докладов, представленных на симпозиуме в Цинциннати в сентябре 1959 года в рамках ежегодного съезда Американской психологической ассоциации. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

² Выбор мишеней воздействия. URL: https://studopedia.ru/5_110243_vibor-misheney-vozdeystviya.html

³ Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. 344 с.

⁴ Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. М., 2000. URL: <https://studopedia.info/1-15233.html>

В процессе подготовки к беседе следует учитывать общие психологические закономерности общения людей. Их знание дает возможность управлять ходом беседы.

Одним из компонентов конкретной подготовки к общению является «проектирование психологической ситуации». Здесь важно помнить, что конструктивный диалог основывается на соблюдении ряда психологических принципов, сформулированных в научной и методической литературе¹. К ним относятся:

- принцип равной безопасности, предполагающий непричинение психологического или иного ущерба партнеру;
- принцип децентрической направленности, означающий непричинение ущерба делу, ради которого лица вступили во взаимодействие;
- принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано, то есть непричинение ущерба сказанному или прочитанному посредством намеренного или ненамеренного искажения смысла².

В любом случае, даже если личность собеседника не интересна для сотрудника, он должен представить себе и понять то психологическое состояние, в котором будет находиться его собеседник. Такое представление складывается из знаний о собеседнике и предмете беседы.

Конечный результат беседы в значительной степени зависит от взаимоотношений между ее участниками. В связи с этим уже в период подготовки следует обдумать, насколько охотно собеседник будет сотрудничать в ходе достижения как основных, так и вспомогательных целей. Это зависит не только от его личных свойств, которые далеко не всегда можно учесть заранее, но и от таких объективных причин, как степень его личной заинтересованности в беседе, уровень требований, которые к нему предъявляются, сколько времени и энергии ему придется затратить и т. п.

При подготовке к общению следует продумать тактику использования и возможности избегания вопросов или тем, которые могут вызвать раздражение, смущение собеседника и другие реакции, неблагоприятные для психологической атмосферы беседы; а также способы предотвратить или ослабить подобные реакции.

Ситуации профессионального общения нередко отличаются большим внутренним напряжением. Заблаговременный психологический настрой, мобилизация позволяют в определенной степени уменьшить драматизм, стрессовость ситуации, позволяют добиваться лучших результатов.

Психологический настрой, мобилизация понимаются здесь как временная активизация качеств личности (главным образом моральных и волевых), помогающих высококачественному выполнению определенной деятельности. Цель ее не столько формирование стойких свойств личности, сколько выработка практически значимых возможностей регулирования психических состояний на основе имеющихся свойств личности. Подобные возможности крайне полезны для ожидаемой и выполняемой деятельности. Эти состояния, активизируя

¹ Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и культура речи. Изд. 12-е, стер. Ростов н/Д: Феникс, 2012. 537 с.; Тренинг «Диалог» URL: https://knigi.link/ritorika_1444/trening-dialog-60161.html.

² Павлова К.Г. Психология спора. Владивосток, 2013.

(хотя и временно) нужные свойства личности, обеспечивают более успешное выполнение деятельности.

Умение психологически настраиваться, мобилизоваться необходимо потому, что сотруднику органов внутренних дел довольно часто приходится работать в разнообразной обстановке и при разных обстоятельствах. Невозможно ждать, когда наступит лучшая полоса в жизни и комфортные условия общения и деятельности. «Смысл жизни не в том, чтобы ждать, когда закончится гроза, а в том, чтобы научиться танцевать под дождем» (Вивьен Грин). Усталость, раздраженность и прочие негативные психические состояния необходимо преодолевать, чтобы не дать взять верх мелочам, не допустить ошибки. Если сотруднику полиции это удастся, значит, он сформировался как профессионал, обладающий необходимой психологической устойчивостью.

Вопрос 2. Установление психологического контакта в общении



Рис. 17. Поведенческие невербальные проявления установленного психологического контакта

Исходное значение понятия контакта (психологического, межличностного) проистекает от латинского слова *contactus*, означающего «прикосновение, прикасание». Метафорически контакт может быть описан как встреча, объятия, создание общей границы двух систем, «подключение стыковочных узлов»¹.

Функциональное продуктивное целевое назначение контакта состоит в

формировании устойчивой межличностной связи путем непрерывного конструктивного обмена личностно значимой информацией. Его достижение означает взаимную зависимость вступивших в контакт людей и их обоюдную ответственность за сохранение образовавшегося динамического единства, новой общности.

Инструментальное значение контакта заключается в создании условий для передачи информации по каналам связи, а значит, он способствует достижению других задач в коммуникации, в итоге обуславливающих взаимную деятельность. При этом важно, между какими частями внутреннего мира устанавливается контакт: глубокими или поверхностными, собственно личностными (душевный контакт) или ролевыми (деловой контакт), сенсорными или смысловыми и т.п. Про сотрудников могут говорить, что они способны работать вместе, но за пределами работы они друг друга не переносят.

¹ Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. 344 с.

Так, известный актер Леонид Броневой в воспоминаниях о своей работе с режиссерами, отмечал, что «с Эфросом сложился творческий тандем, но была человеческая несовместимость»¹. А ведь от этого зависит, какой вид информации может быть передан в общении, и характер складывающихся отношений, и результаты совместной деятельности. Именно с режиссером Марком Захаровым был связан настоящий творческий расцвет в жизни Леонида Броневского и его самые замечательные роли.

В общем виде под психологическим контактом может пониматься актуальное ситуативное состояние взаимоотношений между общающимися лицами, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров при общении в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения стоящих перед ними задач.

Содержательное раскрытие психологического контакта и его конкретизация состоят в описании уровней контакта. Традиционно выделяют:

- сенсорные формы контакта, к которым относят телесный контакт, составляющий основу метафоры прикосновения (он в разных своих проявлениях варьируется от легкого прикосновения до бурных объятий, от поцелуев до ударов и укусов), а также зрительный и слуховой контакты;
- эмоциональный контакт, который заключается в сопереживании, восприятии эмоций партнера как существенных элементов ситуации, вхождение в эмоциональный резонанс с партнером по общению;
- операциональный контакт, предполагающий понимание смыслов выполняемой другим человеком работы, значение используемых при этом средств, подачу эффективной обратной связи ему об этом;
- предметный контакт, суть которого определяется пониманием того, на что указывает партнер, и следование его указаниям;
- личностный контакт как понимание индивидуальных смыслов, вложенного в них отношения человека к теме, мысли, поступку и прочему;
- духовный контакт, который состоит в объединении на основе высоких смыслов и ценностей.

Выделяют также иные формы и уровни контакта³. Важно подчеркнуть, что данные уровни адресуются к различным сторонам психики человека. В самом контакте эти стороны активизируются и объединяются с аналогичными у партнера, образуя совместное контактное поле. Только через такое объединение эти стороны становятся доступными для воздействия. С момента возникновения

¹ Примечание автора: основная причина является довольно распространенной в общении многих людей и связана с недооценкой партнера или однозначным восприятием его личностных особенностей (что нередко встречается и в практике профессионального общения сотрудников полиции). Отношения Броневского с Эфросом складывались непросто, и сам Леонид Сергеевич вспоминал: «Эфрос меня видел в основном в отрицательных ролях. Он вытаскивал из меня отрицательные свойства. Но когда их без конца вытаскивают, становится так тошно, начинаешь думать, наверное, я действительно отвратительный тип, смотришь на свою морду в зеркало, думаешь, наверное, ему противно мое лицо, моя фигура, я произвожу впечатление какого-то чудовища». РИА Новости. URL: <https://ria.ru/culture/20171209/1510565713.html>.

² Амплуа на все руки. РИА Новости. URL: <https://ria.ru/culture/20171209/1510565713.html>.

³ Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М., 2012.

контакта устанавливается психологическое пространство конструктивного взаимодействия собеседников.

Важным его аспектом является межличностное пространство – расстояние, на котором собеседники находятся по отношению друг к другу. В обобщенном виде пределы расстояния между собеседниками определяются следующим образом: межличностное расстояние¹ (например, разговор друзей) – от 0,5 до 1,2 м; социальное расстояние (для неформальных социальных и деловых отношений) – от 1,2 до 3,7 м; публичное расстояние – 3,7 м и более. В зависимости от вида взаимодействия выбирается то или иное расстояние, наиболее благоприятное для контакта. И напротив, выбор расстояния между собеседниками может свидетельствовать о складывающемся виде и характере общения между ними.

Для описания статике и изменений, происходящих в психологическом пространстве взаимодействия, могут быть использованы понятия: территория, пристройка, дистанция². Каждое из этих понятий отражает различные аспекты рассматриваемого пространства, управление которыми составляет важную часть арсенала психологического воздействия.

Под территорией понимается часть межличностного пространства, которую тот или иной партнер считает своей. Поэтому всякое психологическое воздействие с неизбежностью означает вступление на чужую психологическую территорию. Это вступление может быть результатом приглашения, насильственного вторжения или тайного проникновения.



Рис. 18. Пристройка собеседников на равных

Пристройка – термин, обозначающий вертикальную составляющую психологического пространства взаимодействия. Он отражает взаимное «расположение» партнеров по общению. Самые очевидные примеры связаны с ролевыми позициями. Тот, кто стремится доминировать, занимает (или стремится занять) пристройку сверху, предоставляющую большие для этого возможности. Поведенчески пристройка сверху может выглядеть как поучение, совет, порицание, замечание, высокомерные или покровительствующие интонации.

Симметричная пристройке сверху позиция – пристройка снизу, которая означает тенденцию к покорности и послушанию. Она проявляется как просьба, извинение, оправдание, виноватая или заискивающая интонация и другие демонстрации зависимости и подчинения.

Пристройка на равных – отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию. Для нее характерны повествовательные интонации, вопросы и т.п.

¹ Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой. Минск: Харвест, 2011. 608 с. URL: <https://psy.wikireading.ru/11415>

² URL: <https://psy.wikireading.ru/122>

Дистанция – функция от межличностных преград, стоящих на пути сближения людей¹. Такими преградами могут быть как барьеры общения смыслового, духовного и иного характера, так и внешние физические барьеры, если они играют роль эквивалентов психологических преград (стол, скрещенные руки, нога на ногу, паузы, перевод разговора на другие темы и пр.) В реальности постоянное существование многообразия преград различного характера обуславливает то, что абсолютно полного объединения практически не бывает, а дистанция существует всегда.

Это означает, что установление межличностного контакта предполагает преодоление психологических (коммуникативных) барьеров общения.

Традиционно различают следующие психологические барьеры: мотивационные, интеллектуальные, эмоциональные и волевые².

В качестве *мотивационного* барьера могут выступать нежелание того или иного лица в данный момент вести откровенный разговор; предубежденность к сотрудникам ОВД; боязнь нареканий или угроз со стороны других лиц, заинтересованных в определенном решении проблемы.

Интеллектуальные барьеры могут быть вызваны ошибками неверного восприятия собеседниками друг друга, особенностями их речи, различиями в уровне образования, осведомленности в тех или иных вопросах.

Эмоциональные барьеры часто обусловлены как отрицательными переживаниями, астеническими чувствами, которые испытывает один собеседник по отношению к другому, так и эмоциональными состояниями собеседников (подавленность, раздражительность, невыдержанность, озлобленность, агрессивность и другими).

Волевые барьеры нередко возникают тогда, когда один из собеседников формирует подчинение своей воле воли другого либо когда один из собеседников не может заставить себя отказаться или преодолеть предубежденности, предубеждения и стереотипы поведения в отношении другого.

Поэтому одним из основных аспектов психотехники общения является использование механизмов психологического воздействия с целью удержания контакта.

В данном аспекте важную роль играет присоединение как особый вид контакта и механизм психологического воздействия. Он представляет собой такой контакт и способ его реализации, который имеет тенденцию сам себя поддерживать в силу положительного эмоционального, мотивационного или смыслового отношения к нему.

Существенно важным элементом управления процессом взаимодействия со стороны одного из партнеров (соперников) выступает инициатива. Данное понятие служит для обозначения ведущей или направляющей роли последнего в процессе общения. Владение речевой инициативой является одним из условий эффективного общения. Как показывают наблюдения, малоопытные сотрудники нередко утрачивают речевую инициативу даже в простых ситуациях. Они не могут найти удачное выражение, не умеют быстро отреагировать и удачно ответить на встречный вопрос, не знают, как задать вопрос, делают излишне большие па-

¹ URL: <http://www.studyexperts.ru/stds-422-13.html>

² URL: <https://books.google.ru/>

узы в ходе общения. Не зная, как и чем их заполнить, совершают ненужные действия (например, переставляют предметы на столе, ходят из угла в угол) произносят ничего не значащие фразы типа «ну», «да», «хм» и пр.

Выступая инициатором некоторого события, актер реализует свое право на инициативу. Этим он одновременно берет на себя и ответственность за это событие. В соответствии с этим право и ответственность оказываются одним из средств ведения межличностной борьбы. Эта борьба может выражаться в:

- взятии инициативы, если ее проявление не встретило сопротивления со стороны партнера;

- перехвате инициативы как быстром ее овладении с обходом сопротивления партнера;

- ее использовании – удержании в руках, владении в течение сравнительно долгого промежутка времени;

- передаче инициативы, которая может осуществляться как добровольное действие в виде уступки, отказа от инициативы;

- потере инициативы, которая произошла вынужденно, как проигрыш, как уступка сопернику. В частности, потеря, например, речевой инициативы резко снижает уровень речевого воздействия и не позволяет актеру исполнить свою роль на высоком уровне, достичь поставленных целей.

Таким образом, эффективность установления и удержания коммуникативного контакта определяется действием ряда психологических факторов. К основному фактору можно отнести личность актора (сотрудника). Наиболее важными ее качествами в рассматриваемом аспекте являются общительность, умение разговаривать человека и при необходимости длительное время с ним общаться, психологическая подготовленность к установлению контактов с различными категориями граждан; личность адресата (собеседника) – его психологические особенности, сильные и слабые стороны, психология микросреды, в которую включен собеседник, и нормы поведения в ней; объективные обстоятельства и условия установления и удержания контакта; содержание задачи (оперативно-служебной деятельности) – то, ради чего устанавливается контакт.

В зависимости от того, какой из факторов оказывает или должен оказать преобладающее влияние на конкретном этапе профессионального общения сотрудника ОВД с гражданином и какая при этом преследуется (промежуточная или конечная) цель, избирается та или иная тактическая линия, тот или иной прием установления контакта. При этом решающая роль в реализации контакта, исходя из принципа инициативы в общении, должна принадлежать актеру (сотруднику).

Среди множества приемов установления и удержания психологического контакта в данной работе представляется целесообразным выделить следующие:

1. Мысленное моделирование путей установления контакта.

Реализация этого приема предполагает продумывание сотрудником тактики как своего поведения, так и поведения собеседника, с учетом ясных представлений о социальном (в том числе криминальном) опыте собеседника, его опыте общения с другими сотрудниками, его отношений к обсуждаемым обстоятельствам и фактам.

2. Снятие психологических барьеров для включения собеседника в общение.

Успешность реализации этого приема во многом зависит от личности сотрудника как инициатора контакта, от частоты встреч с собеседником, от психологической дистанции между ними.

Вопрос 3. Психотехника речи и ее приемы

Отношения, сложившиеся в начале общения, в ходе его развиваются, изменяются и во многом зависят от умения актора его поддерживать и направлять.

В связи с этим в психотехнике общения особое место занимает вопросно-ответный метод. При этом вопрос выступает как форма движения мысли и средство ее диагностирования. «Вопрос представляет собой форму движения мысли, в нем ярко выражен момент перехода от незнания к знанию, от неполного, неточного знания к более полному и более точному»¹.

Вопрос представляет собой одну из логических форм. Он опирается, как правило, на определенную систему знаний. Всякий вопрос включает в себя, прежде всего, исходную информацию, которая называется базисом или предпосылкой вопроса. Кроме того, в вопросе есть указание на ее недостаточность и необходимость дальнейшего дополнения и расширения знаний. Вопрос не является суждением, поэтому он не бывает истинным или ложным. Чтобы задать вопрос, необходимо иметь уже какое-то представление о предмете обсуждения. Чтобы ответить на вопрос, нужны знания, способность правильно оценить содержание и характер вопроса.

Вопросно-ответный, то есть диалектический, метод поиска истины усиленно развивался еще в античной философии и литературе.

Умение ставить разумные вопросы есть необходимый признак проницательности. Если вопрос сам по себе бессмыслен и требует бесполезных ответов, то он может побуждать слушателя к нелепым ответам. Способность правильно формулировать вопросы и умело отвечать на них во многом определяет эффективность вербального воздействия.

«Тот, кто задает много вопросов, много узнает и много получает, в особенности, если его вопросы касаются предметов, особенно хорошо известных тем лицам, кого он спрашивает»².

Правильно сформулированный вопрос дает возможность уточнить точку зрения собеседника, получить от него дополнительные сведения, понять его отношение к обсуждаемой проблеме. А удачный ответ укрепляет собственную позицию собеседника, усиливает аргументацию выдвинутого тезиса.

В целом, обращаясь к вопросно-ответному методу ведения беседы, отметим ведущие функции вопросов.

Главное значение вопросов – это реализация целей и задач общения. Этому подчинены и дополнительные функции вопросов:

1. Установление отношений сотрудничества с интервьюируемым, то есть функция психологическая.

¹ Лимантов Ф.С. О природе вопроса // Вопрос. Мнение. Человек. Уч. зап. ЛГПИ им. А.И. Герцена. Л., 1971. С.4.

² Бэкон Ф. Сочинения: в 2 т. Т.2. М., 2012. С. 427.

2. Уточнение отношений адресата к событиям, людям, то есть диагностико-стилистическая функция.

3. Регулирование взаимоотношений актора и адресата, то есть использование их в качестве своеобразного драматургического стержня беседы.

Вопросы могут быть классифицированы по множеству оснований: по форме вопроса; по функциям; по воздействию на собеседника. В данной работе рассматриваются следующие группы вопросов, существенных, с нашей точки зрения, для управления общением:

1. Открытые (восполняющие) и закрытые (уточняющие) вопросы.

Закрытые (уточняющие) вопросы направлены на выяснение истинности или ложности выраженного в них суждения. В предложениях, содержащих закрытые вопросы, употребляется частица *ли*, которая является их грамматическим признаком. Ответы на такие вопросы, как правило, ограничены словами: *да* или *нет*. (Например: Действительно ли,....; Верно ли...). Открытые (восполняющие) вопросы связаны с выяснением новых знаний относительно событий, явлений, предметов, интересующих актора. Грамматическими признаками таких вопросов являются вопросительные слова: *кто*, *что*, *где*, *когда*, *как*, *почему* и другие.

Открытый вопрос называет для собеседника тему или предмет, а далее он волен структурировать ответ по своему усмотрению. В закрытом вопросе возможные ответы заложены в самом вопросе, так что опрашиваемый должен выбрать высказывание, мнение, которое больше всего соответствует его позиции.

2. Простые и сложные вопросы.

По составу уточняющие и восполняющие вопросы бывают простыми и сложными. Простые вопросы не могут быть расчленены, они не включают в себя другие вопросы. Сложные вопросы можно разбить на два или несколько простых. Сложные вопросы нередко вызывают затруднения у отвечающих, могут запутать их. Поэтому для получения определенного (конкретного) ответа рекомендуется пользоваться простыми вопросами.

3. Вопросы прямые и косвенные, личные и безличные.

В беседе могут возникать разного рода психологические барьеры: собеседник не может ответить на вопросы, потому что боится, стесняется, не умеет выразить то, что нужно актору. Поэтому чтобы ослабить напряжение, можно задать вопрос косвенно.

4. Весьма существен выбор *личной или безличной формы вопроса*. Следует учитывать, что личная форма вопросов выявляет более индивидуальное мнение. Безличная же форма нередко дает ответ не о собственной точке зрения, а о мнениях других, выявляет не столько личность собеседника, сколько его представление о том, чего требует объективная реальность.

5. *Вопросы основные, зондирующие, дополнительные.* При подготовке к беседе актер прежде всего составляет основные вопросы, которые должны принести наиболее важные сведения. Однако в реальной ситуации беседы основной вопрос может не «сработать». Люди могут уходить от ответа. В таком случае с помощью зондирующих вопросов и анализа поведения адресата актер может определить причину неудовлетворительного ответа и задать ряд дополнительных вопросов, с тем чтобы получить сведения, на которые был рассчитан основ-

ной вопрос. Чаще всего зондирующие и дополнительные вопросы не готовятся заранее, а задаются в момент, когда не срабатывает основной вопрос, а также в тех случаях, когда неожиданно возникает новый поворот темы или новая тема разговора.

6. Контрольные вопросы. Контрольные вопросы могут составляться как заранее, так и спонтанно появляться в ходе беседы. Их цель – проверить, обладает ли интервьюируемый в действительности теми знаниями, чувствами, о которых рассказывает, то есть проверить поступающую информацию на достоверность.

7. Острые вопросы, то есть вопросы актуальные, жизненно важные, принципиальные. Ответ на такие вопросы требует психологической готовности, поскольку сложно уклоняться от них, необходимо давать правдивый и честный ответ. Поэтому прямо заданный вопрос нередко ставит собеседника в затруднительное положение, может вызвать у него растерянность.

8. Корректные и некорректные вопросы. Если базисом, предпосылками вопроса являются истинные суждения, то вопросы считаются логически корректными (правильно поставленными). Логически некорректными (неправильно поставленными) называются вопросы, в основе которых лежат ложные или неопределенные суждения (например: по каким проблемам Вы чаще всего ссоритесь с коллегами по работе?). Некорректность этого вопроса заключается в том, что сначала нужно выяснить, ссорится ли человек со своими коллегами. А затем, при положительном ответе, уточнить, по каким проблемам.

9. Благожелательные и неблагоприятные. По характеру вопросы бывают нейтральными, благожелательными и неблагоприятными, враждебными, провокационными. Поэтому необходимо по формулировке вопроса, по тону голоса определить характер вопроса, чтобы правильно выработать тактику поведения. На нейтральные и благожелательные вопросы следует отвечать спокойно, стремясь как можно яснее объяснить то или иное высказанное положение. Важно проявить максимум внимания и уважения к спрашивающему, даже если вопрос сформулирован неточно, не совсем грамотно. Не рекомендуются раздражение и пренебрежительный тон.

Отвечая на неблагоприятные вопросы, следует выявить их провокационную суть, обнажить позицию такого собеседника (оппонента) и дать открытый бой.

10. Наводящие, или подсказывающие, вопросы. Нередко нужно заботиться и о том, чтобы вопросы не содержали подсказки: какие сведения хочет получить актер, а какие для него нежелательны, какие мнения, отношения, поведение и т.п. он одобряет, а какие нет.

Требования к формулировке вопросов

Язык и стиль вопросов.

Прежде всего, вопрос должен быть понятен адресату и иметь для него тот же смысл, что и для актера. Насколько возможно, необходимо учитывать уровень знаний адресата и стараться построить вопрос таким образом, чтобы понятия и термины, входящие в вопрос, были ему знакомы. Нужно быть готовым перефразировать непонятный вопрос, объяснить термин.

Таким образом, первое требование к вопросу – вопрос должен быть понятен опрашиваемому, иметь для него тот же смысл, что и для актора, и не оскорблять его нарочитостью выбора слов.

Второе – вопрос должен содержать в себе одну мысль. В противном случае собеседник, как правило, отвечает только на последнюю часть вопроса или на ту, которую ему легче запомнить.

Иногда в одном вопросе смешивают несколько. Это происходит потому, что пытаются подсказать собеседнику ход размышлений. В результате эта совокупность вопросов превращается в «подсказ».

Смешивание в одном вопросе нескольких, по-видимому, объясняется тем, что в разговорной ситуации трудно ограничиться краткими вопросами. Кроме того, при детализации проблемы собеседник нередко старается развить свою мысль, не замечая, что подменяет ее другой.

Уместность вопроса и осведомленность адресата.

Составляя вопросы, актер должен обратить внимание на то, чтобы они воспринимались как уместные в пределах обсуждаемой темы и соответствовали целям беседы. Если адресат воспримет какой-нибудь вопрос как не соответствующий цели или неуместный в данном контексте, у него может резко измениться отношение к собеседнику и всему ходу общения. По этой причине необходимо заранее продумать пояснения для вопросов, которые предположительно могут вызвать такую реакцию. Вопрос может быть и неожиданным для собеседника, и необычным по форме, важно уметь подать его так, чтобы он не породил отрицательного эффекта.

При составлении вопросов необходимо учитывать и такой важный фактор, как осведомленность, компетентность адресата. Если он не может ответить на вопрос, то он может замкнуться, растеряться, заторопиться с окончанием разговора или посчитать себя обязанным высказаться по вопросу, о котором не имеет представления. Иногда бывает необходимо выяснить, какой степенью знаний по той или иной проблеме обладает собеседник, границы его информированности. В таком случае вопрос должен быть сформулирован так, чтобы избавить его от чувства неловкости. Например, по такой модели: «Многие люди не знают о... (том-то), а как Вы?», «Приходилось ли Вам слышать, читать, видеть и т. д.?» Таким образом, адресату дают понять, что явление неинформированности по данному вопросу широко распространено. Можно прибегать и к косвенным приемам. Например, для того чтобы узнать, интересуется ли человек литературой по своей специальности, его просят посоветовать, что можно почитать по этому предмету.

Последовательность вопросов и тем.

Для успеха общения важно, как расположены вопросы и темы, обсуждаемые в ходе него. Их порядок зависит от цели общения, его предмета, особенностей адресата и актора. Эта проблема тщательно разрабатывается в психологии и социологии. Многие из того, что найдено и проверено, может оказаться полезным для правоохранительной практики.

Все вопросы должны быть скорректированы таким образом, чтобы составлять единое целое. «Должна быть такая логическая последовательность, чтобы информант или респондент (1) вовлекался в интервью, благодаря пробуждению

у него интереса; (2) легко следовал от вопросов, легких для ответа, к сложным; (3) не оскорблялся слишком скорой и поспешной просьбой об информации личного характера; (4) никогда не принуждался к ответам, могущим вызвать смущение, без предоставления возможности объяснения и (5) как можно легче переводился из одной области понятий в другую»¹.

При общении необходимо помнить об *общих правилах общения*:

- говори кратко;
- говори конкретно;
- говори о том, что ты чувствуешь и думаешь, не давая оценок и не интерпретируя;
- слушай внимательно;
- запрашивай при необходимости дополнительную информацию;
- не оправдывайся².

Приемы и правила установления и поддержания психологического контакта. Приемы и правила установления психологического контакта реализуются на фоне принципов психологического влияния. Среди *принципов* можно выделить следующие³:

1. **Объяснение.** Объяснение причины действия толкает объект влияния на уступку. *Пример.* *Предупреждение начальника о проблемах, возникших при выполнении задания, может помочь перенести сроки его выполнения.*

2. **Стереотипное мышление.** Упрощенное мышление помогает принять решение без углубленного анализа ситуации, но иногда приводит к ошибкам. *Пример.* «Дорогое – значит хорошее», «начальник всегда прав», «красивый – значит добрый и умный» и т.д.

3. **Взаимный обмен.** Каждый человек стремится отплатить за помощь, оказанную ему другим человеком. Возможен выбор первоначальной и ответной любезности. Возможна инициация неравноценного обмена. Механизм действия: угнетение обязательств, чувство раздражения и желание поскорее избавиться от обязательств. Тех, кто не выполняет этих правил в обществе, не уважают. Психологический груз заставляет ответить большим, чем дали в начале. В семейных и дружеских отношениях правила не работают. *Пример.* *Раздача бесплатных образцов продукции, усиление внимания к ревизору в момент проверки подразделения ОВД.*

4. **Взаимные уступки.** Тот, кому сделана уступка, обязан ответить добром. Это социальные обязанности. Отказ выполнить серьезные требования порождает обязанность согласиться на менее серьезное требование. Первоначальное требование должно быть реальным, повторное требование не должно быть мелким. Отступление от нереального первоначального требования не выглядит подлинной уступкой. Создается иллюзия управления ситуацией, что порождает ответственность и удовлетворение результатом переговоров. *Пример:* *в случае*

¹ Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия / сост. Б.Н. Лозовский. М., 2013. С.248.

² Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. Омск, 2014.

³ Там же.

отказа дать в долг крупную сумму можно попросить более мелкую, отказать во второй раз кредитору будет труднее.

5. Обязательство и последовательность. Выбор предопределяет поведение в соответствии с выбором. Желание действовать последовательно заставляет действовать вопреки собственным интересам. Слова, убеждения и действия не должны расходиться. Последовательность помогает не думать при принятии решений в цепи действий и закрыть глаза на подсознательную тревогу. К последовательности ведут принятые обязательства (письменное соглашение, аванс, контроль выполнения договоренности). Возможно предложение выгодных условий, а после принятие решения возможно добавление неприятного условия. Принятое решение заставляет держаться за договоренность, даже когда условия изменились в худшую сторону.

При отсутствии сильного внешнего давления люди принимают на себя ответственность за выбранную форму поведения. Страх и вознаграждения уменьшают внутреннюю ответственность, и человек не чувствует себя связанным внутренними обязательствами. *Пример: просьба посмотреть за вещами порождает ответственность за их сохранность.*

6. Социальное доказательство. Сверка своей реакции с реакцией других людей на определенные события в затрудненной ситуации социального поведения. Основа социального доказательства – неуверенность и сходство. Мы сверяем поведение свое с поведением людей, сходных по возрасту и по положению. *Пример: в толпе сложнее получить помощь пострадавшему человеку, если он не обратится с просьбой к конкретному прохожему (снижение личной ответственности и оценка ситуации по реакции других людей).*

7. Позитивный имидж. Составляющие позитивного имиджа:

- физическая привлекательность (она затемняет недостатки человека);
- сходство (нам нравятся люди, похожие на нас, возможно сходство мнений, личностных качеств, происхождения, стиля жизни);
- одежда (нравятся больше люди, одетые так же, как мы);
- похвалы, комплименты;
- контакт и взаимодействие (важен фактор знакомства и то, с чем люди уже встречались).

8. Условные рефлексy и ассоциации.

- Плохие новости сообщает плохой человек.
- У нас те же черты, что и у наших друзей.

9. Авторитет. В сознании многих людей укрепилась тенденция повиноваться авторитету. Склонность к повиновению и лояльность к властям имеет социальную ценность.

Символы авторитета:

- титулы (доктор, профессор, директор, начальник и т.д.);
- одежда (форма, дорогая классическая одежда);
- атрибуты (драгоценности, авторучка, очки, машина).

10. Дефицит. То, что становится менее доступно, притягивает человека. *Пример. Если сказать человеку, сколько он может потерять, это будет более эффективно, чем сказать ему об экономии. Лимит времени: только сегодня*

мы сможем заключить это соглашение. Завтра это будет гораздо дороже и труднее. При появлении соперника предмет любви становится более желанным.

Следует иметь в виду то, что некоторые собеседники не имеют достаточно-го желания высказывать собственное мнение, другие, напротив, ждут активной поддержки, одобрения своим словам. Кроме того, нерефлексивное слушание вызывает длительные паузы, что может восприниматься как незаинтересованность или несогласие. Наконец, оно может спровоцировать излишне разговорчивых или впечатлительных людей на описание интересных, любопытных и пр., с их точки зрения, но второстепенных по сути факторов, обстоятельств. В таких случаях рекомендуется применять рефлексивный вид слушания. Суть его заключается в активном вмешательстве в речь собеседника, в оказании ему помощи в выражении мыслей и чувств, создании благоприятных условий для общения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Необходимым условием эффективного общения является знание закономерностей и механизмов продуктивного общения. Понятно, что решающим фактором достижения взаимопонимания в общении является личностная позиция собеседников, взаимная готовность общающихся к достижению коммуникативного контакта и к взаимодействию. Достаточно большое значение в организации общения имеет ориентация на вербальные и невербальные средства, например, ориентация на зрительный контакт между собеседниками, особенности пространственно-временных факторов организации общения и пр. Целесообразно обращать внимание на позу участников общения. Она может выражать желание и нежелание слушать оппонента. Поза, мимика, жесты могут дать дополнительные сведения о внутреннем состоянии собеседника, его отношении к предмету обсуждения. Поэтому один из принципов эффективного слушания звучит так: «Старайся сконцентрироваться на человеке, который говорит с тобой; обращай внимание не только на слова, но и на звук голоса, мимику, жесты, позу и т.д.».

Еще один важный принцип эффективного общения – слушание собеседника – сформулирован следующим образом: «Покажи говорящему, что ты его понимаешь». Чтобы реализовать этот принцип, рекомендуется использовать различные приемы слушания. Можно обратиться к говорящему за уточнениями (Я Вас не понял; Что Вы имеете в виду?). Целесообразно сформулировать мысли говорящего своими словами, чтобы уточнить сообщение (Как я Вас понимаю...; По Вашему мнению...; Другими словами, Вы считаете, что...). Иногда необходимо понять и выразить чувства говорящего (Мне кажется, что Вы чувствуете...; Вы, вероятно, расстроены...). Можно использовать и так называемый прием резюмирования, подытоживая основные идеи и чувства говорящего (То, что Вы сказали, может означать...; Если теперь обобщить сказанное Вами, то...).

Эти приемы создают уверенность в правильном восприятии сообщения, особенно в ситуациях, когда между собеседниками есть разногласия, отсутствует

единая точка зрения, называет конфликт. Кроме того, внимательно выслушивая своего собеседника (оппонента) и переспрашивая его, уточняя его позицию, мы достигаем следующие цели: во-первых, собеседник (оппонент) не сможет возразить, что его «неправильно поняли», что он «этого не утверждал»; во-вторых, спорящий своим внимательным отношением к мнению собеседника (оппонента) завоевывает симпатии среди тех, кто наблюдает за спором, беседой; в-третьих, слушающий, переспрашивая, выигрывает время для того, чтобы обдумать свои собственные возражения, что также немаловажно.

Список литературы

а) нормативные правовые акты

1. Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»: постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493.
2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.
3. О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.
4. Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139.
5. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих: одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21) - URL: http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehтики_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.
6. О полиции: Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ: ред. от 03.02.2014 // Собрание законодательства РФ. – 2011. – N 7. – Ст. 900.
7. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ: редакция от 23.07.2013 - URL: <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

б) основная литература

1. Зиннуров, Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов : монография / Ф. К. Зиннуров. – Казань : КЮИ МВД России, 2016. – 532 с. Электронная библиотека КЮИ МВД России.
2. Мальцева Т.В. Использование активных методов обучения в профессионально–психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Т.В. Мальцева, В.К. Михайлова. – Руза, 2015. – 170 с.
3. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И. Марьяни и др. – М., 2014. – 195 с.
4. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.].– Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2013. – 127 с. – Ре-

жим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>. – ЭБС «IPRbooks»

5. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

6. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой / В.П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2011. – 608 с.

в) дополнительная литература

1. Бэкон Ф. Сочинения: в 2 т. Т.2. – М., 2012– С. 427.

2. Введенская Л.А. Риторика и культура речи /Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова.– Изд. 12-е, стер.– Ростов н/Д : Феникс,2012.– 537 с.

3. Доценко Е.Л. Психология манипуляции / Е.Л. Доценко.– М., 2012

4. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия / сост. Б.Н. Лозовский. – М., 2013. – С.248.

5. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В. Мальцева. – Гамбург: Lap Lambert Academic Publishing, 2014. – 157 с.

6. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 2 (57). – С.32-35.

7. Мальцева Т.В. Использование активных и интерактивных методов обучения в образовательном процессе вуза МВД России // Вестник Московского университета МВД России – 2015. - № 9. - С. 141-145.

8. Павлова К.Г. Психология спора / К.Г. Павлова.– Владивосток, 2013.

9. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу: учебно-методическое пособие / В.Е. Петрова. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

10. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно–практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя, 2015. – 206 с.

11. Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

12. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

13. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

14. Уразаева Г.И. Социально–психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции / Г.И. Уразаева, О.В. Власова // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. – № 3 (17). – С.82-89.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы

1. Официальный сайт Президента России - URL: <http://president.kremlin.ru/>

2. Официальный сайт Федеральных органов исполнительной власти - URL: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>

3. Официальный сайт Федерального собрания РФ - URL: <http://www.gov.ru/main/page7.html>
4. Официальный сайт Правительства России - URL: <http://www.government.ru>
5. Официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации - URL: <http://www.mvd.ru>
6. Официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации - URL: <http://www.minjust.ru>
7. Официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации - URL: <http://www.sledcom.ru>
8. Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации - URL: <http://www.genproc.gov.ru>
9. Официальный сайт судебной власти РФ - URL: <http://www.gov.ru/main/page10.html>
10. Крупнейшая база судебной практики в РФ с данными по адвокатам, юристам, судьям и прокурорам РосПравосудие (rospravosudie.com) - URL: <https://rospravosudie.com/>
11. Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации - URL: <http://www.ksrf.ru/>
12. Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации - URL: <http://www.vsrfr.ru> т.д.

4.2. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности¹

Сердце, воображение и разум – вот та среда, где зарождается то, что мы называем культурой.
К.Г. Паустовский



Рис. 19. Объективные и субъективные переменные коммуникативной культуры

¹ В лекции используется материал, подготовленный адъюнктом кафедры КЮИ МВД России Алмазом Идиатуллинвым по итогам совместного обсуждения тематики (ее содержания, форм презентации) на практических занятиях.

Организационная часть занятия:

учебные цели:

– привитие знаний в области теоретических положений о психологической сущности общения, его функциях и видах; о психологических механизмах влияния этики на процесс взаимодействия партнеров по общению с учетом специфики деятельности сотрудников правоохранительных органов; особенностях содержания социально-психологической компетентности сотрудника правоохранительных органов; об основах психопрофилактики негативных психологических состояний; содержания и психологических особенностей коммуникативного воздействия в процессе ведения переговорного процесса; об этических и психолого-педагогических основах формирования антикоррупционного поведения сотрудников правоохранительных органов;

– формирование умений правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий;

– формирование навыков толерантного поведения, навыков поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета, формирование навыков позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации;

– совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств.

Форма проведения занятия – активная, интерактивная

Метод проведения занятия: проблемное обучение

коды компетенций:

(ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26)

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы формирования коммуникативной культуры и социально-психологической компетентности у сотрудников полиции в процессе их профессиональной подготовки как фактора эффективности служебной деятельности и профессионального общения очевидна.

Современная психология представляет собой обширную систему знаний о поведении человека и групп людей в различных социальных ситуациях, в том числе межличностного общения и взаимодействия. Имеющиеся в ее распоряжении психотехнологии профессионального общения позволяют решать

многие практические вопросы, в том числе в сфере правоохранительной деятельности. Вместе с тем необходимо подчеркнуть, что актуальная проблема совершенствования профессионального общения сотрудников полиции сегодня не может быть решена путем развития отдельных коммуникативных качеств в различных тренингах. Решение проблемы совершенствования профессионального общения может быть найдено только в контексте развития коммуникативной культуры как высокого уровня развития личности сотрудника.

Отсюда возрастает значение формирования у сотрудников полиции не столько психологической осведомленности и подготовленности к различным коммуникативным ситуациям, сколько развития системного профессионального качества, именуемого социально-психологической компетентностью сотрудника, как стержня его профессиональной культуры.

В настоящее время далеко не все сотрудники правоохранительных органов обладают достаточной коммуникативной компетентностью, что не только негативно характеризует имидж органов внутренних дел, но и является фактором, обуславливающим профессиональную деформацию сотрудников и искажение приоритетов профессиональной деятельности и общения.

В силу специфики своей служебной деятельности сотрудникам полиции приходится часто взаимодействовать с различными категориями граждан, находить общий язык с лицами, не склонными к общению и взаимодействию с представителями закона. Сотрудники полиции нередко оказываются в экстремальных ситуациях служебной деятельности, которые требуют от них высокого уровня развития профессиональных качеств.

Нередко полиции приходится решать служебные задачи в условиях выраженного противостояния значительной части общества. Успешное решение ее задач требует от сотрудников полиции высокого уровня развития профессионально важных качеств, в том числе в области профессионального общения. Только высокий уровень развития личностных качеств, коммуникативной культуры, профессиональной компетенции позволяют сотрудникам полиции сохранять себя как личность, как специалиста.

В связи с этим сотрудник полиции должен уметь:

- адекватно ориентироваться в ситуациях профессионального общения;
- грамотно осуществлять рефлексивное управление¹;
- качественно устанавливать психологический контакт с гражданами, представляющими профессиональный интерес;
- оказывать эффективное правомерное психологическое воздействие;
- четко управлять ходом развития общения с гражданами;
- умело владеть психотехникой общения, саморегуляции психических состояний и сохранения эмоциональной стабильности.

Обозначенные психотехники являются структурными элементами коммуникативной компетентности сотрудников полиции. Рассмотрение социально-пси-

¹ Рефлексивное управление – способность видеть любую ситуацию и процессы со стороны, понимать причины и прогнозировать последствия, управлять ситуацией, опережая других, способность осознанно менять собственные действия. URL: <http://www.triumph-academy.ru/tekhniki-refleksivnogo-upravleniya.html>

хологической компетентности и коммуникативной культуры сотрудника полиции является одной из целевых установок данной лекции.

Вопрос 1. Социально-психологическая компетентность сотрудника органов внутренних дел как фактор эффективного общения. Понятие коммуникативной культуры, ее составляющие. Значение обратной связи в межличностном общении.

*Странный этот мир, где двое смотрят на одно и то же,
а видят полностью противоположное.
Агата Кристи¹*

Современные условия развития российского общества предъявляют повышенные требования к эффективности и качеству выполнения служебных обязанностей сотрудниками правоохранительных органов. Пристальное внимание к этой проблеме обусловлено спецификой деятельности сотрудников органов внутренних дел.

От профессиональных способностей, компетентности, личностных и деловых качеств сотрудников во многом зависит престиж службы и формирование позитивного мнения, как об отдельных подразделениях, так и обо всей системе в целом. Именно поэтому в настоящее время особую актуальность и практическую значимость приобретает профессиональный отбор кандидатов на службу, развитие и формирование у вновь поступивших профессионально важных качеств.

К коммуникативной компетенции относятся личностные свойства, позволяющие сотруднику успешно решать коммуникативные задачи (устанавливать и поддерживать психологический контакт с различными категориями граждан, умение внимательно слушать, доходчиво и понятно объяснять, структурировать и объективно оценивать полученную информацию, способность располагать к себе людей); также необходимо знание социальных норм, позволяющих сотруднику ориентироваться в ситуации коммуникативного взаимодействия².

Профессиональная компетентность представляет собой владение, обладание совокупностью компетенций, включающих личное отношение к ней и предмету деятельности, а также способность и готовность решать проблемы и задачи, возникающие в профессиональной деятельности, с использованием знаний, учебного и жизненного опыта, ценностей и наклонностей. Закономерно, что сложный, длительный процесс, ведущий к профессионализму специалиста, предполагает совокупность психофизиологических, психических и личностных изменений, происходящих в человеке в процессе овладения и длительного выполнения деятельности. В итоге он обеспечивает качественно новый и более эффективный уровень решения сложных профессиональных задач, который является результатом становления профессиональной компетентности.

¹ <https://dic.academic.ru/dic.nsf/aphorism/1617>

² Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. 2014. № 4. С. 167-168.

Следовательно, профессиональная компетентность сотрудника подразделений полиции заключается в системном единстве психолого-педагогических знаний, опыта, свойств и личностных качеств, позволяющем эффективно осуществлять профессиональную деятельность и целенаправленно организовывать процессы профессионального общения¹.

Юридическое общение предполагает больше, чем простое знание норм законодательства. Можно знать законы, но не уметь их правильно применять к фактическим обстоятельствам уголовного дела, что чаще всего наблюдается на практике².

Группы компетенций как результат образовательной и самообразовательной деятельности сотрудников подразделений полиции включают следующие:

- ключевые компетенции – общие компетенции человека, которые необходимы для социально продуктивной деятельности любого современного специалиста (концептуальные, инструментальные, ценностно-этические, интегративные, контекстуальные, адаптационные);
- базовые компетенции – умения в определенной профессиональной области (компетенции в области самообразования, коммуникативные, организационные, научно-исследовательские);
- специальные компетенции – умения, необходимые для выполнения конкретной профессиональной ситуации (проективные, прогностические, конструктивные, аналитические, развивающие, рефлексивные)³.

Известные психологи Б.Г. Ананьев, Н.В. Кузьмина, К.К. Платонов, Н.А. Рыбаков, В.Д. Шадриков рассматривали различные стороны профессиональной компетентности специалиста.

Исследователь в области психологии труда Е.А. Климов отметил, что профессионал представляет себе образ продукта как результат деятельности. Именно деятельность формирует сознание и личность как профессионала, так и обучающегося профессии либо повышающего профессиональную квалификацию⁴.

Понятие профессионализма предполагает формирование личностью в себе обобщенных системных свойств, таких, как профессиональная компетентность, нравственная инициатива и мастерство.

Профессиональная готовность – интеграционное личностное образование, которое включает профессиональную направленность, а также профессионально важные качества, знания и умения. Компоненты профессиональной готовности: мотивационный, ориентационный, эмоционально-волевой, личностно-операционный и оценочно-рефлексивный⁵.

¹ Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. 2014. № 4. С. 167-168.

² Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф.К. Зиннуров и др. Казань, 2016. С.14.

³ Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие. М., 2001. С. 287.

⁴ Климов Е.А.. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие. М.: Академия, 2004. С.30.

⁵ Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. 2014. № 4. С. 167-168.

Профессиональное развитие личности начинается на стадии освоения профессии и не заканчивается на стадии самостоятельного выполнения деятельности, а продолжается вплоть до полного прекращения профессиональной деятельности, приобретая специфические форму и содержание. В отечественной психологии общепринято положение о существенной роли деятельности в развитии личности. Более того, деятельность представляет собой основной способ существования человека, познания им мира и самовыражения в обществе. Сложность и многообразие связей личности и деятельности обусловлены особенностями структуры личностных черт конкретного индивида, психической регуляции его поведения, а также спецификой деятельности, ее психологических характеристик. Это делает систему личностно-деятельностных отношений достаточно динамичной, что проявляется во взаимном приспособлении и компенсации компонентов их структур¹.

Проблема формирования личности профессионала является комплексной и включает психологические, физиологические, социальные и медицинские аспекты. Основной теоретический аспект психологического содержания этой проблемы связан с изучением особенностей развития личности в период ее профессионализации и индивидуальной детерминации процессов успешного освоения и реализации профессиональной деятельности. Профессионализмом называется один из периодов профессионального развития человека как субъекта труда, в течение которого он, самостоятельно работая, достигает вершин в своей деятельности благодаря не только овладению системой необходимого знания, но и в процессе самостоятельного творческого развития (преобразования и углубления) данного знания. Данный процесс развития профессионализма характеризуется успешным прохождением личностью периодов спада в динамике профессиональной мотивации и активности, преодолением трудностей в формировании, сохранении и совершенствовании профессиональной позиции.

Прогрессивная стадия профессионального становления личности связана прежде всего с формированием мотивов профессиональной деятельности и структуры профессиональных способностей, знаний, умений и навыков. Формирование мотивации профессиональной деятельности осуществляется в двух направлениях: в превращении общих мотивов личности в профессиональные и в изменении системы профессиональных мотивов в связи с изменением уровня профессионализации. Реализация первого направления заключается в том, что в ходе профессионального развития потребности сотрудника находят свой предмет в профессиональной деятельности.

Общая мотивация сотрудника наполняется профессиональным содержанием. Личность осознает и субъективно принимает требования профессии к системе мотивов и оценивает профессию с точки зрения возможности удовлетворения в ней все большего числа своих потребностей².

Чем больше возможностей предоставляет профессия для удовлетворения потребностей и интересов, тем выше включенность сотрудника в профессиональ-

¹ Никифоров Г.С. Надежность профессиональной деятельности: учебное пособие. М.; СПб., 1996. С. 256.

² Психологическое обеспечение деятельности сотрудников органов внутренних дел: справочное пособие / под редакцией В.Г. Бовина. М.: МВД России, 1997. С. 344.

ную деятельность. Наивысшей эффективности в трудовой деятельности человек достигает тогда, когда профессия приобретает смысл для личности. Этот смысл определяется личностной значимостью профессии для человека¹.

Следует выделять познавательный и регулятивный уровни представления сотрудником профессиональной ситуации². На первом (познавательном) уровне профессионал использует всю информацию, которая известна ему о ситуации, а также понятна и доступна. На втором (регулятивном) уровне сосредоточивает свое внимание только на той информации, которую он будет непосредственно использовать в деятельности для управления ею. Развитие личностных особенностей при овладении профессией и ее осуществлении зависит от специфики труда. Например, профессия юриста вырабатывает самообладание, наблюдательность, бдительность; профессия педагога у ее успешных представителей развивает эмпатию, педагогическую наблюдательность, терпимость, способность распределять внимание. При этом формирование тех или иных характеристик личности как профессионально важных качеств может осуществляться неосознанно, сотрудник не замечает тех изменений, которые происходят в его личности (например, сотрудник полиции становится более организованным, аккуратным, волевым и динамичным в процессе своей деятельности).

Развитие личностных особенностей в процессе профессионализации может идти не только за счет непосредственного приспособления личности к профессии, но и за счет компенсаторного, профессионального приспособления. Это означает, что субъект под влиянием требований профессии усилием воли преодолевает в себе определенные личностные черты, которые мешают выполнению деятельности. Например, если требования профессии предполагают постоянный контакт с людьми, личность может преодолеть свою природную застенчивость и постепенно обретает уверенность и легкость в общении с людьми.

В процессе профессионализации общие способности (например, ума, интеллекта) наполняются профессиональным содержанием и превращаются, таким образом, в профессиональные. Последние начинают появляться только тогда, когда деятельность, связанная с общими способностями, наполнится профессионально-технологическим содержанием и это содержание будет различным для разных профессий³.

Для формирования компетентных кадров необходимо наличие отлаженной системы обучения и профессиональной подготовки сотрудников, что, в свою очередь, предполагает внедрение эффективных способов и методов овладения новыми знаниями, умениями, приобретения новых навыков.

Коммуникативная культура – это и правильное употребление языка, и подстраивание общения под ситуацию, в которой оно происходит⁴. А еще это такое

¹ Соболирова З. Х. Некоторые особенности профессионального становления сотрудников полиции // Пробелы в российском законодательстве. 2014. № 4. С. 229 – 230.

² Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. 2014. № 4. С. 167-168.

³ Психология: учебник для гуманитарных вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. СПб.: Питер, 2001. С.420 .

⁴ URL: <http://kak-bog.ru/kommunikativnaya-kultura>.

поведение, которое будет лучшим для разговора. Если сотрудник полиции говорит грамотно и понятно, выстраивает свою речь так, чтобы она была уместной и приятной для собеседника – значит, у него развита коммуникативная культура и во время общения он умеет подбирать самые подходящие способы взаимодействия с человеком. Конечно, такое умение не появляется вдруг, просто так. Формирование коммуникативной культуры и ее развитие происходит тогда, когда сотрудник много и часто общается, при этом рефлексивно наблюдает за собой и за реакцией своих партнеров, улучшает свое поведение.

В своей работе мы исходим из того, что такой феномен, как коммуникативная культура личности сотрудника полиции, не является изначально заданным качеством человека, выбравшего сферу деятельности в полиции, хотя имеет, безусловно, индивидуальные предпосылки для ее достижения. Коммуникативная культура личности выступает сложным структурно-уровневым образованием, которое проходит длительный период становления, развития и совершенствования в процессе профессионального обучения и практической служебной деятельности. Теоретико-методологической основой исследований, выявляющих состав коммуникативной культуры личности, служит понятие о потребности как источнике биосоциальной активности и объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, человеческой личности. Потребность в общении способствует установлению и укреплению взаимоотношений между людьми, стимулирует их на обмен опытом, знаниями, а также чувствами и мнениями. На базе потребности ребенка в коммуникации возникает и развивается его потребность в признании, которая, как отмечает Д.А. Леонтьев, позволяет развивающейся личности постичь культурные ценности своего народа и других представителей культурных этносов¹.

Социальные установки рассматриваются нами как необходимые компоненты коммуникативной культуры личности. Социальная установка имеет определенное строение, структуру, в которой выделяются три компонента: аффективный (эмоциональная оценка объекта), когнитивный (осознание объекта социальной установки), конативный (последовательное поведение по отношению к объекту). Среди важнейших социальных установок субъекта общения – «образ Я» и установка на общительность – замкнутость. Сущностью «образа Я» можно считать самоуважение личности, которое совмещает в себе рассудочный и эмоциональный элементы – осознание себя и удовлетворенность собой. Совмещение этих элементов и определяет поведение субъекта к самому себе и окружающим его людям².

Социальные установки могут воплощаться в жизнь по-разному, многое зависит от характерологических особенностей личности и от того, насколько она владеет коммуникативными умениями. Термином «умения» в психологии обозначают владение сложной системой психических и практических действий, которые необходимы для целесообразной регуляции деятельности с помощью имеющихся у субъекта знаний и навыков. Умения представляют собой освоенный способ выполнения деятельности.

¹ Леонтьев Д.А. Очерк психологии личности. М., 1993. С.58.

² Социальная психология / под ред. Л.Д. Столяренко. Ростов н/Д, 2011. С.26.

Изучение психолого-педагогической литературы показывает, что основными коммуникативными умениями выступают умения слушать и слышать собеседника, адекватно ориентироваться в сложившейся ситуации, планировать и реализовывать свое высказывание, строить его в определенном стиле. В случае неудачного коммуникативного процесса не каждый его участник готов взять на себя ответственность за провал, хотя осуществлять контроль за речью, корректировать себя в случае необходимости, а также знать нормы и правила общения культурный человек просто обязан¹.

Не менее важной теоретико-методологической основой выделения состава коммуникативной культуры служит понятие о ценностных ориентациях личности. Ценностность является психологическим образованием, которое представляет собой взаимосвязь, единство между наиболее значимой для человека сферой деятельности, той или иной стороной его жизни и способами осознания, выделения и утверждения себя, своего «Я» в системе взаимоотношений с людьми. Ценностность есть тот необходимый психологический механизм, который определяет стремление, направленность человека к предельной самореализации в той области жизни, которая имеет для него немаловажное значение. Как отмечает В. Франкл, «стремление к поиску и реализации человеком смысла своей жизни является врожденной ценностной ориентацией, присущей всем людям и являющейся основным двигателем поведения и развития личности»².

Анализ психолого-педагогической и философской литературы позволяет выделить универсальные ценности для развития и саморазвития личности. Среди наиболее актуальных ценностных ориентаций исследователи (Т.К. Ахаян, З.И. Васильева, А.В. Зосимовский, А.В. Кирьянова, И.С. Кон и др.) выделяют любовь, свободу, культуру, совесть, жизнь, красоту, человека, общение. Ценности общения – это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют, в первую очередь, его основные содержательные характеристики, а не только формальные. Гуманистическая этика общения позиционирует честь и достоинство человека как высшую ценность. Так, Д. Карнеги пишет: «Существует один najważнейший закон человеческого поведения. Этот закон гласит: всегда поступай

.....
Виктор Эмиль Франкл (нем. Viktor Emil Frankl; 26 марта 1905, Вена, Австро-Венгрия – 2 сентября 1997, Вена, Австрия) – австрийский психиатр, психолог и невролог, бывший узник нацистского концентрационного лагеря. Известен как создатель логотерапии – метода экзистенциального психоанализа, ставшего основой Третьей Венской школы психотерапии. Особо глубоко изучал психологию депрессий и самоубийств. Ранний опыт Франкла формировался под влиянием Зигмунда Фрейда и Альфреда Адлера, однако впоследствии Франкл отошел от их воззрений.

В своем основополагающем труде «Человек в поисках смысла» (опубликован в 1959 г. под названием «Из лагеря смерти к экзистенциализму», первое издание вышло в 1946 г. под названием «Trotzdem Ja zum Leben sagen: Ein Psychologe erlebt das Konzentrationslager») Франкл описывает личный опыт выживания в концентрационном лагере и излагает свой психотерапевтический метод нахождения смысла во всех проявлениях жизни, даже самых страшных, тем самым создавая стимул к продолжению жизни. Франкл являлся одним из главных основателей экзистенциальной терапии, его труды послужили источником вдохновения для представителей гуманистической психологии.
.....

¹ Столяренко Л.Д. Психология: учебник для вузов. СПб., 2004. С.526.

² Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990. С.10.

так, чтобы у других создавалось ощущение своей значительности»¹. Эта практическая рекомендация Карнеги как раз и исходит из того, что для человека его честь и достоинство – главнейшие ценности.

Признание ценности партнера по общению может проявляться также и в искренней и ненавязчивой предусмотрительности, которая заключается в том, чтобы предугадать желания партнера и способствовать их более успешному исполнению. Но здесь следует быть осторожным: необходимо чувствовать такт и не нарушать меру, за которой человек, которому в чем-то помогают, может почувствовать себя неудобно. Этика межличностного взаимодействия синтезирует в себе как доброжелательность и доверие, так и уважение не только к другому человеку, но и ко всему, что с ним связано. Это, как правило, проявляется во взглядах, суждениях, оценках, поступках, а также в жестах, мимике, другими словами – в искусстве ценить других. Если же человек видит высшую ценность общения только в себе самом, в удовлетворении только своих личных потребностей, если на первом месте у него неблагородные и сугубо корыстные цели, если другой участник общения выступает для него только как средство для решения личных задач, то ценности общения в таком случае потеряны и такой коммуникативный процесс можно назвать безнравственным и бескультурным².

В способности учитывать все эти факторы и находить разумные компромиссы и заключается искусство общения. Для того чтобы уметь находить эти компромиссы, необходимо осознать ценность принципа толерантности в общении.

Ценность этого принципа сейчас не является, к сожалению, популярной, так как его часто отождествляют со смирением, конформизмом, капитуляцией, попыткой подставить другую щеку. На самом деле этот принцип связан с неосуществимостью преодолеть тотчас, немедленно слабости и несовершенства человеческого рода. Это относится к случайным, порой неосознанным проявлениям высокомерия, к психологической несовместимости характеров, стрессам и т.п. Поэтому общение без толерантности может превратиться в постоянные выяснения отношений. В каждом конкретном случае порог толерантности может меняться. Однако во всех ситуациях общения толерантность никогда не может быть связана с ущемлением достоинства любого из общающихся субъектов, с культивированием зла. Человеку, не осознавшему ценность этого принципа, очень сложно общаться. Необходимо развивать в себе эту способность, которая вырастает из понимания самооценки человека в процессе межличностного взаимодействия, помогает гуманизировать межличностные отношения, то есть делать их более человеческими, доброжелательными, тактичными.

Помимо толерантности, гуманистическая этика опирается на такие общечеловеческие нравственные ценности, как доверие, бескорыстие, откровенность, милосердие, честность, забота, благодарность. Все они равнозначны и переплетаются между собой, поэтому выстроить ценностную иерархию не представляется возможным. Идеальное общение, на наш взгляд, также неотделимо и от

¹ Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей, выступая публично. М., 1994. С.115.

² Железовская Г. И., Токарева Е. А. Коммуникативная культура личности // Вестник Университета РАО. 2013. № 1. С. 39-42.

таких ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь. Ценить в общении нужно не только свою свободу, но и, в первую очередь, свободу другого. Общение, ориентированное на эти ценности, можно назвать гуманистическим, именно оно может сделать человека по-настоящему счастливым¹.

Динамичные процессы урбанизации, технизация всех социальных взаимодействий часто ведут к индивидуализму в общении, замкнутости, отчужденности. Бездуховность общения ведет, как правило, к различным отклонениям в поведении личности. Поэтому задача педагогов и родителей состоит в формировании подлинной культуры общения у своих воспитанников, общения, ориентированного на гуманистические ценности. Так как основной элемент общения – речь, очень важно следить за ней, избегать нецензурных выражений и некорректных формулировок, а также агрессии и гнева. Культура общения подразумевает соблюдение определенных правил не только в вербальной речи, но и в невербальной – мимике, жестах, позе тела. Культурное общение – это всегда обмен мнениями, диалог, выражение собственных мыслей и интерес к мыслям собеседника. Вступление в общение без предвзятости является существенной стороной культуры общения. М. Горький советовал: «Никогда не подходи к человеку, думая, что в нем больше плохого, чем хорошего»². В общении обычно проявляется характер отношения человека к другим людям в форме психологических установок. Те, кто видит в людях хорошее, даже иногда и малозаметное, имеют больше шансов рассчитывать на ответное положительное отношение (закон отражения: делай добро – не получишь зло). Кроме того, важно понять: относясь к человеку хорошо за то хорошее, что есть в нем, мы постепенно делаем его на самом деле лучше.

Культура общения – это еще и такт, и уважение, и вежливость. Сформированная коммуникативная культура предполагает осознанное, основанное на «принципах справедливости и благородства» отношение к людям, а не слепое исполнение этикетных норм. Немаловажное место в составе коммуникативной культуры занимает ответственность. В психологии ответственность понимается как свойство, характеризующее социальную типичность личности³. Ответственность отражает склонность личности исполнять ролевые обязанности, придерживаться в своем поведении общепринятых норм, а также готовность ответить за свои поступки и действия.

Ответственность – такая черта характера, проявляющаяся как готовность взвалить на себя груз принятия решения и быть с этим грузом до последнего, вплоть до неудачи. Ответственность и долг – понятия взаимосвязанные. Истинная ответственность – это личное осознание коммуникативной задачи, поиск перспектив ее решения, это осознание человеком себя как субъекта общения, независимо от кого-либо принимающего решения. Ответственность всегда характеризуется самостоятельными действиями и не может быть навязана по определению⁴.

¹ Железовская Г. И., Токарева Е. А. Коммуникативная культура личности // Вестник Университета РАО. 2013. № 1. С. 39-42.

² Военная педагогика: учебное пособие для высших военно-политических училищ / И.Ф. Выдрин и др. ; под ред. А. М. Данченко, И. Ф. Выдрина. М.: Воениздат, 1973. С.226.

³ Столяренко Л.Д. Психология: учебник для вузов. СПб., 2004. С.524.

⁴ Железовская Г. И., Токарева Е. А. Коммуникативная культура личности // Вестник Университета РАО. 2013. № 1. С. 39-42.

Таким образом, коммуникативную культуру личности мы понимаем как комплекс сформированных знаний и умений в области межличностного общения. Она выражается в толерантном отношении к людям, в умении контролировать и регулировать свое речевое поведение, грамотно аргументировать свою позицию, продуктивно сотрудничать с помощью вербальных и невербальных средств и способов общения.

Вопрос 2. Умение слушать и понимать собеседника, основные приемы. Приемы профессионального слушания. Коммуникативный авторитет и развитие стиля общения сотрудников ОВД.

*Слушать стоит лишь того, чья речь подчинена мысли,
а мысль – истине и добру.
Франсуа Фенелон¹*



Рис. 20. Когда слушают,
но не слышат

«Слушать» и «слышать» – не одно и то же. Большинство людей рождаются со способностью слушать. Это физиологический естественный процесс, не требующий сознательных усилий от человека.

Слышать – это процесс, в ходе которого мы стремимся понять и запомнить услышанное².

Если наличие слуха как одного из базовых органов чувств – условие успешной адаптации организма к внешней среде, то развитая способность слышать – условие социальной адаптации человека, возможность устанавливать и поддерживать межличностные отношения, следовательно, важнейшее коммуникативное качество личности. Это процесс, в ходе которого человек отбирает из всех внешних звуков те, что отвечают его потребностям и интересам. Во многом он аналогичен чтению. Какой-то материал мы читаем более внимательно, какой-то быстро просматриваем, а в ином смотрим лишь на заголовок или на имя автора, чтобы решить, стоит ли его читать. Отбор устной информации происходит сходным образом: что-то мы слушаем поверхностно, что-то – с напряженным вниманием.

Само по себе избирательное отношение к информации – фундаментальная особенность человеческого восприятия. Проблема слушания лежит в области межличностной коммуникации, поскольку связана не столько с избирательностью, сколько с искажением или вовсе пропуском сообщений.

¹ Лучшие афоризмы великих людей. Формула успеха / сост. А. П. Кондрашов. М.: РИПОЛ классик, 2010. С.546.

² URL: http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie/.

Когда речь идет об эффективном слушании, то целесообразно обращать внимание на позу участников общения. Она может выражать желание или нежелание слушать оппонента (рис. 20). Если у собеседника естественная, непринужденная поза, он корпусом слегка наклонился в сторону говорящего, его вид говорит о том, что он весь во внимании. Если собеседник откинулся назад, отвернулся, малоподвижен, не смотрит на говорящего, то он всем своим видом подчеркивает нежелание обсуждать выдвинутые проблемы¹.

В соответствии с базовой моделью коммуникации «жизнь» сообщения включает, по крайней мере, четыре стадии:

1. Сообщение, которое намерен сделать отправитель (его мысли).
2. Сообщение, каким оно высказано (его реальное кодирование говорящим).
3. То, как сообщение интерпретировано (декодировано слушателем).
4. То, каким оно окончательно сохранилось в памяти слушателя.

При переходе сообщения от одной стадии к другой неизбежна потеря информации, в результате чего переданное сообщение может вовсе не соответствовать исходному.

Анализируя причины столь серьезного искажения информации, исследователи выделяют факторы, не зависящие от участников коммуникации, факторы, связанные с поведением говорящего и слушающего; факторы, связанные с характером сообщения, и факторы внешней среды².

Говоря о факторах, не зависящих от участников коммуникации, обычно обращают внимание на громадный объем информации, который обрушивается на нас ежедневно, не позволяя одинаково внимательно воспринимать все устные сообщения. По некоторым данным, до 1/3 времени нашего бодрствования, то есть 5 часов в день и даже больше, мы слушаем учителей, коллег, друзей, членов семьи, посторонних прохожих. Если добавить к этому время, проведенное у радио или телевидения, то становится очевидной невозможность поддерживать внимание в напряжении на протяжении столь длительного времени.

Внимательно слушать трудно и в силу физиологических причин: мы думаем быстрее, чем говорим. Известно, что обычный человек способен воспринимать до 500 слов в минуту, в то время как средняя скорость устной речи – от 125 до 150 слов в минуту. В результате образуется «свободное время», которое слушатель заполняет обдумыванием своих проблем, мечтами, планами или начинает перебивать и подгонять говорящего.

Следующая группа препятствий на пути эффективного слушания связана с психологическим состоянием слушателя. Известный исследователь И. Гоффман выделил три вида «озабоченности» слушателя, затрудняющие его участие в коммуникативном процессе³.

¹ Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф.К. Зиннуров и др. Казань, 2016. С.14.

² URL:http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie/.

³ Эган Д. Слушание: непременное условие поддерживающего поведения // Межличностное общение : хрестоматия: [невербальная коммуникация, мужской и женский стили общения, манипуляции в межличностном общении, аксиомы межличностной коммуникации, речь в межличностном общении] / сост. Н.В. Казаринова, В.М. Погольши. СПб.: Питер, 2001. С. 330-340.

Ирвинг Гофман (англ. Erving Goffman, 11 июня 1922, Мэнвилл, Альберта, Канада – 19 ноября 1982, Филадельфия, США) – американский социолог канадского происхождения, представитель «второго поколения» Чикагской школы в социологии. 73-й президент Американской социологической ассоциации. Во многом Гофман работал на стыке различных научных дисциплин, и по этой причине о нём говорят не только как о социологе, но также о представителе психологии, философии, психиатрии и множества смежных областей, сближившем разнообразные науки о человеке. Наиболее значительным вкладом Гофмана в социологию является его исследование о символическом взаимодействии в игровой форме, которое он начал в 1959 году, когда вышла его книга «Представление себя другим в повседневной жизни», и не прекращал на протяжении всей жизни, расширяя сферу исследования.

Во-первых, внешняя рассеянность: человек не обращает внимания на то, что считается важным, поскольку поглощен чем-то, что не способствует установлению дружеских контактов с другими членами группы. Он вслушивается в то, что находится за границами данной группы.

Во-вторых, эгоистичность. Озабоченность человека только самим собой мешает ему быть полностью вовлеченным в беседу.

В-третьих, поглощенность взаимодействием. Человек настолько обеспокоен тем, как складываются его отношения в группе, что утрачивает способность следить за темой разговора.

Особая категория причин связана с поведением говорящего и характером передаваемого сообщения¹.

Исследования показывают, что на понимание сообщения неблагоприятно влияет ситуация, когда само его содержание вызывает беспокойство и тревогу у говорящего. Как следствие, его речь становится либо суетливой, либо замедляется и он вообще умолкает. Тем самым «беспокоящее сообщение» выступает двойной помехой на пути продуктивного слушания: оно приводит к тому, что речь говорящего становится менее ясной и внятной, так что слушающий сам вынужден заполнять «лакуны». Можно предположить, что говорящий передает слушающему собственную тревогу, а также тревогу, содержащуюся в сообщении, в результате чего уже беспокойство слушающего искажает сообщение. Таким образом, и говорящий, и слушающий должны осознавать возможные коммуникационные искажения и стремиться к их уменьшению. Например, если говорящий признается, что содержание данного сообщения волнует его, это может стать знаком слушающему быть более внимательным и отдавать себе отчет в том, что ему также может передаться волнение.

Изучая коммуникационный процесс, Д.Т. Кэмпбелл определил некоторые источники систематических ошибок, понимание которых может принести пользу и говорящему, и слушающему².

Дональд Томас Кэмпбелл (англ. Donald Thomas Campbell; 20 ноября 1916 – 5 мая 1996) – американский психолог, социолог и философ. Член Национальной академии наук США (1973), президент Американской психологической ассоциации (1975). Почётный доктор Чикагского университета, Мичиганского университета, Флоридского университета и Южно-Калифорнийского университета. Известен своими работами в области методологии и как автор термина «эволюционная эпистемология».

¹ URL: http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie/

² Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. М.: Гардарики, 2003. С.381.

Длина сообщений говорящего. Согласно Кэмпбеллу, чрезвычайно высока вероятность того, что средний слушатель будет стремиться сократить, упростить или проигнорировать детали реального послания говорящего. Чем длиннее послания говорящего, тем больше потери. Поэтому, если говорящий действительно хочет четко изложить свои взгляды, он должен учитывать естественные потери в процессе слушания и быть по возможности кратким. Активный, внимательный слушатель наверняка будет прерывать длинную речь именно потому, что хочет понять то, что слушает, усвоить и отреагировать на услышанное.

Середина сообщения запоминается менее всего. Компетентный говорящий, понимая это, постарается исключить из структуры своих сообщений середину, сократив их таким образом, чтобы у них были только начало и финал.

Завершение сообщения. Слушатель склонен «закруглять» услышанное, разделяя содержание на ясно очерченные фрагменты, сокращая логические связи как путем укрупнения одних элементов, так и исключения других. Учитывая это, хороший слушатель должен стараться не пропускать нюансов сказанного, даже если эти детали противоречат его собственному мнению. В свою очередь, хороший выступающий будет говорить искренне, откровенно, разборчиво, оттеняя значение настолько, насколько это возможно. Если же речь становится слишком сложной, а оттенки значения начинают занимать все больше места, это означает, что говорящий не уверен в себе или боится тех, перед кем выступает. Если такое происходит, надо иметь смелость признаться себе в этом и проанализировать выступление в свете своих собственных опасений¹.

Слышат то, что ожидают услышать. Слушатели, как правило, видоизменяют сообщения так, чтобы они соответствовали их ожиданиям. У слушателя есть заранее заданные категории, и, что бы он ни услышал, это обязано разместиться в них или будет управляться ими. То, что не может быть воспринято его «компьютером», должно быть отложено или исключено вообще. Умный выступающий, осознавая склонность людей к шаблонам, особо подчеркнет тот факт, что настоящий его рассказ отличается от сказанного им раньше; что он изменил свою позицию или отошел от нее (если это действительно так). Это делается для того, чтобы разрушить в своих слушателях естественный процесс стереотипизации. В свою очередь, компетентный слушатель, понимая свою склонность к этому, постоянно борется с ней, для того чтобы услышать то, что сказано на самом деле.

Черно-белое слушание. Человек воспринимает сообщение в оценочных терминах, причем гораздо проще воспринимать услышанное в целом как плохое или хорошее, нежели предпринимать попытки дифференцированной оценки. Эта базовая тенденция – слышать сообщение в оценочных терминах – препятствует усвоению слушателем других аспектов данного сообщения. Творческие находки сообщения теряются в его обозначении категорией «плохо», а недостатки поглощаются обозначением «хорошо». Если выступающий осознает, что его речь может произвести впечатление на других только как «плохая» или «хорошая», ему следует предпринять что-либо для того, чтобы убедить слушателя воздержаться от склонности к оценке².

¹ Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. М.: Гардарики, 2003. С.381.

² URL: http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie/.

Рекомендации специалистов, направленные на повышение эффективности слушания, привлекают внимание к совершенствованию навыков концентрации внимания, эмоционального самоконтроля, обратной связи.

Управление собственным вниманием – навык, который необходимо постоянно совершенствовать. Один из способов концентрации внимания в условиях большого объема информационных сообщений связан с развитием умения точно определить, какого рода информация требуется в данной конкретной ситуации. Установлено, что эффективность процесса слушания возрастает, если слушателю удастся сформулировать цели получения информации, то есть ответить на вопрос «для чего я слушаю это?». По мнению специалистов в области социальной коммуникации, целями процесса выслушивания могут быть понимание, запоминание, анализ и оценка содержания информации, а также доверительные отношения с собеседниками¹.

Например, если вам предстоит получить указания, как работать со взрывчатым веществом, вы будете слушать, чтобы понять и запомнить инструкции. Если предстоит приобрести компьютер, то, слушая информацию, вы будете стремиться не только ее понять и запомнить, но также анализировать и оценивать. Если, предположим, кто-то из ваших знакомых потерял близкого человека, вряд ли целью слушания в этой ситуации является запоминание и оценка информации – от вас потребуются эмоциональное понимание его состояния. Учитывая огромное разнообразие ситуаций, в которых мы оказываемся, нужно быть готовыми постоянно переходить с одного уровня слушания на другой. Проблема плохого слушателя связана с его неспособностью определить уровень, который соответствовал бы данной ситуации.

Обратная связь в общении. Что это такое? Это умение замечать реакции собеседника и менять свое поведение до тех пор, пока вы не получите нужную реакцию².

Часто мы знаем, чего хотим добиться, внимательно наблюдаем за реакциями партнера, чтобы вовремя проявить гибкость и изменить свое поведение для достижения нужного нам результата. Некоторые люди испытывают комплексы при общении. Часто приходится слышать жалобы людей типа «Я к нему со всей душой, а он отвечает хамством» или «Людам делаешь добро, а они тебе отвечают злом». Все эти жалобы – это плач жертвы, индальгирование и нежелание что-то менять в своей жизни.

Если человек в своей жизни встречается с хамством и непорядочностью, со злом и агрессией, то зачастую именно он сам вызвал такую реакцию у людей. Как правило, это не осознается людьми. Но это факт! И поэтому надо уметь брать на себя ответственность. Прежде всего, нужно реорганизовать собственные представления об общении и свое поведение. Мы часто получаем лишь те реакции и ответы, которые вызываем. И если реакция, которую мы получаем, была не та, которая ожидалась, то в этом нет никакой ошибки. Просто в следующий раз следует вызвать именно ту реакцию, которая нам нужна.

¹ Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. М.: Гардарики, 2003. С.381.

² URL: https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov__Privivka_ot_stressa._Kak_stat%27_hozyainom_svoeii_zhizni.html.

Если то, что мы делаем, не срабатывает, нужно искать другие способы воздействия, анализируя в их числе сознательные и неосознаваемые действия. Сознательные – это когда мы выбираем обдуманно те способы воздействия, которые могут быть эффективны, анализируем результаты нашей активности. Не менее эффективны наши бессознательные проявления – это та информация, которая проходит вне сознательного разума (дыхание, поза, тон и тембр голоса, пространство и время общения, визуальные контакты и другие).

Психологи подсчитали, что словесная информация в общении составляет 7-10%. Язык тела (поза, движения, мимика, дыхание) – около 50%. Голос (тон, интонация, тембр, ритм) – около 40%. Но, согласно нашим наблюдениям, есть еще более тонкие подсознательные каналы влияния друг на друга¹.

Получается, что важным элементом искусства общения является использование бессознательной обратной связи. Однако многие люди во время общения пытаются сознательно вникнуть в содержание беседы. При общении мы всегда получаем какие-то ответные реакции. Заметим мы их или нет – это зависит от нашей внимательности и чувствительности.

Если вы сравните, например, бокс и приемы восточной борьбы, вы заметите определенную разницу. Тот, кто пользуется приемами восточной борьбы, никогда не противостоит усилиям партнера – он лишь воспринимает усилия с его стороны и использует их, изменяя траекторию так, чтобы усилие продолжалось в любом желательном для него направлении.

Мы неизбежно влияем друг на друга. Это очевидно. Мы не можем не делать этого. Взаимодействие происходит как на сознательном, так и на подсознательном уровне, причем на подсознательном уровне идет около 95% информации².

Прежде всего, необходимо отметить, что в процессе общения происходит не просто передача информации от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, принято называть коммуникатором, а получающего эту информацию – реципиентом), а именно обмен ею. Соответственно, и основной задачей информационного обмена в общении является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуации или проблемы общения. Для решения этой задачи в рамках общего информационного процесса работает особый механизм, характерный исключительно для межличностного общения, – механизм обратной связи.

Смысл данного механизма состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается, и, помимо содержательных аспектов, информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора.

Таким образом, обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель предоставления обратной связи – помощь партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его по-

¹ URL: https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov__Privivka_ot_stressa_Kak_stat%27_hozayinom_svoei_zhizni.html.

² Там же.

ступки, какие чувства они вызывают у других людей. Передача коммуникатору обратной связи может осуществляться различными путями.

Прежде всего, говорят о прямой и косвенной обратной связи. В первом случае информация, поступающая от реципиента, в открытой и недвусмысленной форме содержит реакцию на поведение говорящего. Это могут быть открытые высказывания типа «Мне неприятно то, что ты говоришь», «Я с трудом понимаю, о чем сейчас идет речь» и т.д., а также жесты и различные проявления чувств досады, раздражения, радости и другого. Такая обратная связь обеспечивает адекватное понимание ее коммуникатором, создает условия для эффективного общения.

Косвенная обратная связь – это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации¹. Для этого часто используются различные риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные для партнера эмоциональные реакции. В данном случае коммуникатор должен сам догадываться, что именно хотел оказать ему партнер по общению, какова же на самом деле его реакция и его отношение к коммуникатору. Естественно, что догадки далеко не всегда оказываются верными, что в значительной степени затрудняет и обмен информацией, и весь процесс общения.

В процессе общения со всей наглядностью проявляется различие двух близких понятий: «слушать» и «слышать». К сожалению, достаточно часто люди, слушая, не слышат друг друга. Исследования показывают, что не более десяти процентов людей умеют выслушать собеседника спокойно и целенаправленно.

Большое значение в процессе взаимного восприятия сторон во время общения имеет *рефлексия* – процесс осознания индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это размышление, связанное с анализом собственных рассуждений и выводов, примерно такого типа: «Я думаю, что он думает, будто я думаю ... и т.п.». То есть содержательной стороной рефлексии является процесс мышления, охватывающий не только ход собственных мыслей, но и ход мыслей, представлений своего партнера по общению. Рефлексия в значительной степени повышает эффективность слушания.

Выделяют два стиля ведения беседы, причем в ее ходе один может сменять другой в зависимости от контекста². Рефлексивное слушание – стиль ведения беседы, в котором предполагается активное речевое взаимодействие говорящего и слушающего. Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля за правильностью восприятия той информации, которая получена. Использование данного стиля ведения беседы может быть связано с личностными свойствами респондента (к примеру, низкий уровень развитости коммуникативных навыков), а также с необходимостью установить то значение слова, которое имел в виду говорящий и с культурными традициями (этикет общения в культурной среде, к которой принадлежат собеседники).

Рефлексивное слушание включает следующие основные приемы поддержания беседы и контроля получаемой информации³:

¹ Крысько В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии. СПб.: Питер, 2003. С.152.

² URL: http://ensiklopedya.ru/wiki/Метод_беседы.

³ URL: <http://studfiles.net/preview/5734440/page:3>.

1. Выяснение (использование уточняющих вопросов).
2. Перефразирование (формулировка высказанного собеседником своими словами).
3. Словесное отражение воспринимающим чувств респондента.
4. Резюмирование.

Нерефлексивное слушание – стиль ведения беседы, в котором используется лишь необходимый с точки зрения целесообразности минимум слов и техник невербальной коммуникации со стороны слушающего. Здесь нужно всего лишь как следует использовать такие несложные инструменты, как внимательное молчание и минимальная словесная реакция. Сигналы реакции могут быть самыми разными, лишь бы они не содержали оценки или суждения. Например: «Что Вы говорите?!», «Так-так», «Давайте дальше», «Ну и ну...», «Понимаю». Здесь могут принести пользу такие фразы: «Что вы имеете в виду?», «К сожалению, я не все понял» и др.

Нерефлексивное слушание применяется в тех случаях, когда существует необходимость дать субъекту выговориться, «выпустить пар», высказать наболевшее. Оно особенно полезно в ситуациях, где собеседник проявляет желание выразить свою точку зрения, обсудить волнующие его темы и где он испытывает трудности в выражении проблем, легко сбивается с мысли вмешательством слушающего и ведет себя закрепощено в связи с разницей в социальном положении между сотрудником и гражданином.

Однако во многих случаях одной лишь словесной реакции мало, например, когда собеседник ошибочно принимает ее за ваше согласие. Тогда необходимо вступить в беседу и высказать вашу точку зрения, то есть перейти к рефлексивному слушанию.

Рефлексивное слушание используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем.

Пересказ – это шаг вперед по сравнению с пояснением того, что мы услышали. Мы перефразируем, то есть возвращаем говорящему суть его сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли мы его поняли. Важно пересказать своими словами, не пытаясь механически копировать сказанное, – иначе смысл останется нераскрытым. Здесь уместны такие фразы: «Вы имеете в виду ...», «Насколько я мог вас понять ...», «Иными словами, вы считаете ...» и др.

Обобщение помогает связать части сообщения в смысловое целое. Этим способом вы даёте говорящему понять, что уловили все сообщение целиком. Реакция обобщения (резюмирование) может вводиться слушателем такими фразами: «Обобщая то, что вы сказали ...», «До сих пор мы рассматривали ...» и др.

Давно замечено, что для поддержания беседы лучше задавать вопросы, чем произносить монологи. Уже самим фактом вопроса вы показываете, что хотите участвовать в общении, обеспечиваете его дальнейшее течение и углубление. Это убеждает собеседника в том, что вы проявляете к нему интерес и стремление установить с ним определенные позитивные отношения.

Начиная деловую беседу, лучше подготовить для партнера серию довольно тривиальных вопросов, чем изрекать перед ним пусть самые блестящие исти-

ны. Искусство убеждения состоит в том, чтобы подвести собеседника к нужному выводу, а не навязывать этот вывод силой логики, голоса или авторитета.

К вопросам, обеспечивающим продуктивный внешний диалог, относятся так называемые информационные, зеркальные и эстафетные вопросы.

Вопрос, который построен так, что он вызывает содержательный ответ (мысль, суждение, изложение фактов и пр.), называется информационным (открытым). Если вопрос рассчитан только на ответы «да» или «нет» или в нем самом заключается ответ, он называется закрытым. Пример такого вопроса: «Вы действительно думаете, что приняли все необходимые меры?» Такой вопрос задается с целью получить согласие (отказ) собеседника; в нем есть элемент принуждения. Это закрывает диалог, вызывая в собеседнике скрытое раздражение и внутренний отказ от дальнейшей беседы. Иначе звучал бы открытый, способный дать информацию вопрос: «Какие меры вы приняли?».

Чтобы расширить рамки и обеспечить непрерывность открытого диалога, можно использовать зеркальный вопрос. Технически зеркальный вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение с другой точки зрения.

Эстафетные вопросы призваны динамизировать диалог, они стремятся опережать, развивать высказывания партнера, не перебивая, а помогая ему. Эстафетный вопрос обнаруживает способность слушать и схватывать на лету реплики партнера и провоцировать его сказать еще больше, сказать по-другому и сверх того, что сказано.

Помимо рационального понимания поведения человека (идентификации), продуктивное общение предполагает эмоциональный отклик слушающего, своеобразное прочувствование того, что переживает говорящий, сочувственное отношение к нему – *эмпатию*. Известный психолог Г.М. Андреева называет эмпатию аффективным «пониманием», поскольку партнер по общению не столько «продумывается», сколько «прочувствуется».

Эмпатическое слушание – это реакция слушающего не только на ситуацию, поведение говорящего, но и его психическое состояние. Эмпатическое слушание позволяет демонстрировать, что мы не только слушаем и слышим собеседника, но и понимаем его эмоции, чувства. А это, в свою очередь, вызывает доверие собеседника и побуждает его продолжать делиться своими мыслями, продолжать беседу. Данный тип общения называется «женским» типом – основан на эмоциях, а не на логике. Противоположный подход – рефлексивное слушание, которое основывается на логике, называется «мужским» типом. Эмпатическое слушание как тип общения широко применяется повсеместно. Более широкий термин, частью которого является эмпатическое слушание, – активное слушание¹.

Эмпатическое слушание имеет ряд недостатков. Например, в деловой сфере может вызвать непонимание – попытка понять эмоции собеседника не всегда оправдана. Логическое, рефлексивное общение будет более уместно. С другой стороны, в ситуации, когда эмоции являются преградой для взаимопонимания, «женский» тип общения будет более подходящим.

¹ URL: <http://mybooksales.ru/empaticheskoe-slushanie/>

Эмпатическое слушание хорошо подходит в случаях оперативного применения – когда требуется быстро преодолеть эмоции собеседника. Но в длительном применении оно может иметь противоположный эффект. Если мы пытаемся эмоционально поддержать человека, который обиделся и закрывается в себе, то тем самым поддерживаем его в этой модели поведения. Мы словно говорим: «Обижаться и закрываться в себе – это норма». Например, при воспитании детей или в межличностном общении мы «воспитываем» в человеке негативное поведение. И стремление обижаться и закрываться в себе станет для нашего собеседника нормой. Эмпатическое слушание подразумевает, что мы не воспринимаем эмоции других людей на свой счет. Это непростая задача. Но людям свойственна эмоциональная реакция, даже по малейшим поводам. И это не должно быть причиной нарушения гармонии общения¹.

Методы эмпатического слушания во многом совпадают с методами активного слушания. Например, используются знаки внимания. Просто слушать собеседника в эффективной беседе недостаточно – это может выглядеть несколько аморфно. Вместо этого мы активно демонстрируем свое участие в диалоге, используя кивки головой, междометия типа «угу» и «ага», «вспышки» глазами. Подбадривания собеседника словами типа «не может быть» важно, но без других методов недостаточно. Люди не любят формальности в общении. Им важен эмоциональный контакт. Зрительный контакт, мимика, мягкость тона позволяют наладить контакт. К знакам внимания можно отнести и другие приемы: парафраз или пересказ, краткое изложение слов или чувств собеседника. Парафраз чувств в нашем случае в большинстве своем будет более «тематическим». Этот прием дает понять, как мы видим ситуацию, дает собеседнику обратную связь. Вместе с этим парафраз позволяет перефразировать, амортизировать негатив собеседника.

Например, собеседник говорит:

«Ты предатель».

«Ты ожидал поддержки с моей стороны, но я не встал на твою сторону».

Парафраз полезен в том случае, если собеседник явно не способен адекватно и конструктивно сформулировать свои мысли. Нас могут обвинять в чем только можно. Хотя причина лишь в небольшом раздражении или негодовании. Например, когда один из супругов заявляет – «я тебя ненавижу». Это могут быть эмоции, и перефразирование позволит направить диалог в конструктивное и более позитивное русло. Используются также повтор или эхо. Мы просто повторяем слова собеседника. С одной стороны, этим мы демонстрируем то, что слышим его. Повтор слов в вопросительной интонации будет мягким запросом на уточнение информации. Например:

«Я не злюсь на тебя».

«Ты не злишься на меня?».

Метод «эхо», несмотря на свою простоту, имеет высокую эффективность. Психологи провели эксперимент – подговаривали официантов в ресторанах при приеме заказов повторять слова клиентов. После подсчитывали количество ча-

¹ URL: <http://mybooksales.ru/empaticheskoe-slushanie/>

евых и сравнивали с результатом контрольной группы официантов, которые не повторяли слова клиентов. Простой повтор слов увеличивал лояльность и размер чаевых. Как прием эффективно и уточнение. Нет ничего дурного в том, чтобы прямо просить уточнить смысл в случаях, когда это необходимо. Например:

«Что ты имеешь в виду?» или «Ты недоволен тем, что...?».

Если мы будем спешить с ответом на вопросы собеседника или с реакцией на его слова, то рискуем ошибиться. Даже если контекст может казаться очевидным, не стоит делать преждевременных выводов. Простой уточняющий вопрос поможет избежать недопонимания.

Сообщение о восприятии. Этот прием означает, что мы озвучиваем чувства собеседника. Мы демонстрируем, что понимаем своего собеседника. Это можно назвать парафраз чувств. Например:

«Я понимаю, что это несправедливо по отношению к тебе, на твоём месте я бы чувствовал то же самое».

Также верным ходом будет демонстрация того, что наши эмоции синхронны. Для этого озвучиваем то, что наши эмоции и чувства совпадают с внутренним состоянием собеседника. Например:

«Я искренне рад, что у тебя все получилось».

Если мы будем говорить собеседнику «я тебя понимаю», то с большей вероятностью он просто закроется. Действительно, мы можем понять собеседника? Или это дежурная фраза? Собеседник находится под действием эмоций, и тут мы со своим «я тебя понимаю». Какая тут может быть реакция? А озвучивание восприятия эмоций собеседника или своих собственных создаст позитивный контакт.

Молчание или пауза. Этот метод особенно ценен в любом общении. Пока говорим мы, собеседник вынужден молчать. Часто может показаться, что любая пауза в диалоге затягивается непозволительно долго. Но это лишь иллюзия и все идет как надо. Пусть у собеседника будет пара лишних секунд, чтобы что-то сказать. Поддержание эмоций. Верный способ отдалить от себя другого человека — это продемонстрировать непонимание его чувств. Сопереживание внутреннему состоянию человека — адекватная реакция, располагающая говорящего к сочувствующему.

Например, ваш оппонент сообщает о том, что испытывает угнетение. Слова типа «да ты не переживай» не всегда работают. Эмпатическое слушание подразумевает, что мы добиваемся эмоционального сближения, тогда вместо этого зададим вопрос о его внутреннем состоянии¹.

¹ URL: <http://mybooksales.ru/empaticheskoe-slushanie/>

Вопрос 3. Коммуникативная культура сотрудника полиции как фактор, препятствующий его профессионально-нравственной деформации. Психолого-педагогические основы формирования антикоррупционного поведения сотрудников органов внутренних дел

*Чем безупречнее человек снаружи,
тем больше демонов у него внутри.*

Зигмунд Фрейд¹



Рис. 21. Исход поединка Добра и Зла в личности зависит от ее «социального чувства»²
(по А.Адлеру³)

Служебная деятельность сотрудников полиции немыслима без коммуникативных связей. Общение исполняет роль регулятора взаимоотношений между сотрудниками и гражданами. На важность этого процесса постоянно обращается внимание в различных нормативных документах. В них говорится, что повседневная деятельность полиции протекает на виду у населения и авторитет полиции во многом зависит от поведения ее сотрудников при общении с людьми. Очень важно, чтобы каждый сотрудник полиции был вежлив и тактичен при обращении с гражданами, чутко относился к их просьбам и заявлениям, справедливо оценивал их поведение. Сотрудник полиции обязан следить за своим внешним видом⁴.

Кроме этого, необходимо учитывать, что коммуникативная деятельность сотрудников полиции своеобразна. Она имеет ряд психологических особенностей,

¹ Зигмунд Ф. Давид Мессер. М.: АСТ, 2015. С. 275.

² Именно развитие социального чувства является, по мнению А.Адлера, важнейшим условием преодоления ребенком существующих у него комплексов неполноценности и превосходства. Более того, он утверждает, что развитие чувства сообщества может помочь человечеству в искоренении войн и преступлений. Социальное чувство, как утверждал Адлер, является своеобразным индикатором нормальности в развитии ребенка. Именно на этом принципе Адлер построил свою педагогическую технологию. Каждое нарушение, приводящее к снижению социального чувства, несет огромный вред развитию ребенка.

³ Альфред Адлер (7 февраля 1870, Рудольфсхайм, Вена, Австро-Венгрия – 28 мая 1937, Абердин, Шотландия, Великобритания) – австрийский психолог, психиатр и мыслитель, создатель системы индивидуальной психологии. URL:<https://ru.wikipedia.org/wiki/>

⁴ URL:<http://mirznanii.com/a/197680/kommunikativnaya-podgotovka-sotrudnikov-organov-vnutrennikh-del>.

которые, с одной стороны, делают ее весьма специфичной, с другой – могут ее осложнять.

Организационные (внешние) факторы обусловлены особенностями профессиональной деятельности: условиями работы, содержанием труда, постоянно высоким уровнем напряжения и объема работы, особенно при нереальных сроках ее выполнения; физическим изнеможением, недостаточным отдыхом и отсутствием нормального сна, эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью коммуникации, психологически трудным контингентом, с которым имеет дело профессионал в сфере общения¹.

Одной из важнейших психологических особенностей общения в органах внутренних дел является его профессиональная направленность, связанная с необходимостью установления лиц, совершивших преступления, свидетелей, потерпевших и т.д., то есть существует определенная заданность параметров общения. Со стороны сотрудников – это установление истины, а со стороны преступников – сокрытие обстоятельств преступления, стремление избежать ответственности, дать ложную информацию. Характерной особенностью общения сотрудников в данных условиях является нормативность. Например, общение следователя с подследственным регламентировано нормами процессуального законодательства.

Существенные трудности в общении возникают из-за того, что сотрудник вынужден вступать в общение, несмотря на свое отношение к собеседнику (зачастую негативное), на свое состояние, желание общаться и т.д., так как общение является неотъемлемой частью его деятельности. Сам объект общения весьма специфичен, как правило, это не лучшие представители нашего общества, и поэтому особой радости общение с ними сотруднику не дает².

Работа сотрудника полиции с преступником, общение в виде процессуального действия допроса последнего напоминает игру в шахматы, где необходимо искусно обыграть последнего, поставить ему интеллектуальный шах и мат, путем логических и интеллектуальных комбинаций установить истину, фактические обстоятельства произошедшего, выяснить истинные намерения и мотивы преступника, подвести преступника к тому, чтобы он сам сознался и рассказал обстоятельства совершенного им преступления (смотри рис. 21).

Общение затруднено наличием психологических барьеров, связанных со многими факторами: боязнью вступать в контакт с работниками полиции, взаимонепониманием, неверным объяснением намерений сторон, недоверием и т.п. К тому же эти барьеры могут создаваться искусственно и приводить к обострению взаимоотношений, возникновению конфликтов.

И, наконец, сотрудник полиции должен обязательно учитывать особенности общения в преступной среде – наличие преступного жаргона и татуировок как специфических средств общения в преступной среде. Их знание весьма полезно и необходимо для решения ряда оперативно-служебных задач.

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. С.119.

² URL:<http://mirznanii.com/a/197680/kommunikativnaya-podgotovka-sotrudnikov-organov-vnutrennikh-del>.

Очень важно, чтобы сотрудник обладал следующими необходимыми коммуникативными качествами:

- умением быстро устанавливать психологический контакт с незнакомыми людьми и располагать их к себе;
- умением слушать других людей;
- умением оказывать психологическое воздействие на людей при осуществлении оперативно-служебной деятельности;
- умением преодолевать психологические барьеры в общении;
- ролевыми умениями.

Ежедневно сотрудник полиции сталкивается в различных ситуациях со множеством людей, с которыми он вступает в общение, и от того, насколько умело он вступает с ними в контакт, насколько быстро и эффективно это делает, будет зависеть и конечный результат его деятельности. Умение расположить человека к себе, завоевать его доверие позволяет установить доверительные отношения, получить от него оперативно значимую информацию.

Специалисты в области общения считают, что одним из наиболее важных качеств, которое позволяет повысить эффективность процесса общения, является умение выслушать других людей. Когда сотрудник внимательно слушает своего собеседника, он таким образом демонстрирует свою заинтересованность в том, что говорит опрашиваемый, проявляет уважение к нему. И это неминуемо будет сказываться на облегчении установления психологического контакта. Человек, обращаясь к сотруднику органов внутренних дел, ждет, что его внимательно выслушают, разберутся и помогут в его проблемах. Умение выслушать человека позволяет сотруднику расположить его к себе, снять психологическое напряжение, которое, как правило, неизбежно в начальном периоде общения.

Для сотрудника полиции важно не только правильно и умело общаться с людьми, но и уметь оказывать психологическое воздействие на них: склонять их к своей точке зрения, убеждать, стимулировать положительные проявления в их поведении, побуждать к даче правдивой информации и т.п. Всегда необходимо помнить, что сотрудник вступает в общение не потому, что его просто интересует этот человек, а для того, чтобы изменить его позицию, его отношение. И именно психологическое воздействие в процессе общения с ним позволяет этого добиться.

При общении с гражданами необходимо научиться преодолевать различные психологические барьеры в общении, которые могут возникать из-за взаимонепонимания, неприязни, нежелания общаться с сотрудником полиции и т.д. И вполне естественно, как уже отмечалось выше, это неминуемо приводит к обострению взаимоотношений, конфликтам. В связи с этим очень важно, чтобы сотрудник не только научился правильно разбираться в природе этих барьеров в общении, но и научился их обходить, а когда надо и преодолевать.

Важной особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел, как уже отмечалось, является то, что им приходится сталкиваться с противоборством заинтересованных лиц, которое может проявляться как открыто, так и в скрытой форме. В условиях активного противоборства (зачастую в самых

острых формах), необходимости постоянной конспирации, шифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей очень важно, чтобы сотрудник смог научиться навыкам ролевого поведения.

Все это и объясняет необходимость коммуникативной подготовки сотрудников органов внутренних дел, но этот путь длителен и сложен, основан на методе проб и ошибок и потому недостаточно надежен и эффективен. Важно, чтобы сотрудник в процессе коммуникативной подготовки получил представление о наиболее важных психологических закономерностях общения¹.

Разумеется, профессиональная деформация не является неизбежностью для каждого сотрудника, как и любая болезнь (а профессиональную деформацию можно рассматривать как типичное социальное заболевание). Можно ли говорить об иммунитете к профессиональной деформации? По всей вероятности, да, и данный иммунитет различен у разных сотрудников.

Практика подтверждает наличие, как минимум, трех групп факторов, препятствующих или исключающих возможность профессиональной деформации².

Первая группа непосредственно связана с направленностью личности. Чем выше уровень культуры сотрудника, тем шире набор альтернативных моделей поведения, позволяющих остаться в общесоциальных рамках при любом обострении обстановки. Многовековая практика показывает, что высокий уровень культуры – не декоративно-косметическое украшение статусных притязаний личности, а реальная основа сохранения себя в любых сложных ситуациях, в том числе основа физического выживания. Разумеется, речь идет не о демонстрации «культурности», а об устойчивом стремлении человека овладеть культурой для собственного самосовершенствования. Сотрудник, считающий, что он всего достиг, все понял и все знает, обречен не только на профессиональную, но и на личностную деформацию. Здоровое честолюбие является обязательным атрибутом профессионального успеха и дальнейшего профессионального роста.

В то же время анализ практической деятельности в экстремальных условиях (а деятельность сотрудников полиции именно такова) показывает, что ориентация сотрудника исключительно на успех в профессиональной деятельности достаточно скоро влечет деформацию. Чаще других достигают профессионального успеха и практически не подвержены деформации сотрудники, ориентированные не только на свою деятельность, но и на сохранение круга доверительного общения: семьи, старых друзей. Это «психологический тыл», позволяющий восстановиться после любых перегрузок.

Вторая группа связана с прочностью личностных структур, уровнем развития профессионально значимых личностных качеств. Устойчивая направленность личности сотрудника (соответствующая социальным требованиям профессии), развитые волевые качества и коммуникативные способности являются базой противодействия любым деформирующим условиям. Прочность личностных структур – это не генетический признак. Она создается в ходе всего воспи-

¹ URL: <http://mirznaniy.com/a/197680/kommunikativnaya-podgotovka-sotrudnikov-organov-vnutrennikh-del>.

² URL: https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni_deformatsii_lichnosti

тательного процесса и, прежде всего, в процессе самовоспитания сотрудника. Можно получить полное представление о вариантах личностного развития, ознакомившись с основными теориями личности в психологии. Теории личности разных авторов описывают свои специфические закономерности реагирования человека на актуальные ситуации, поэтому обобщение их основных идей выводит нас на понимание закономерностей динамики поведения человека (самого сотрудника или взаимодействующего с ним гражданина) в различных его проявлениях в определенных жизненных ситуациях.

Третья группа – уровни овладения соответствующими профессиональными «психотехниками». Не каждый может выдержать длительные интенсивные эмоциональные нагрузки, но каждый может научиться регулировать свое эмоциональное состояние, «катализировать» агрессивные реакции в безопасном направлении. Не каждому дан талант общения, но каждый может овладеть «технологиями» контактного взаимодействия, нейтрализации конфликтов в общении. В настоящее время существует множество высокоэффективных психологических «технологий», позволяющих защитить любого сотрудника от деформирующих влияний. Чтобы овладеть ими, требуется знать основы психологии, а также четко осознавать необходимость такой защиты¹.

Можно выделить пять степеней деформации личности сотрудника в системе ОВД²:

- первая степень – гипертрофируются профессионально важные качества, происходит их трансформация в противоположность: бдительность превращается в подозрительность, уверенность – в самоуверенность, требовательность – в придирчивость, пунктуальность – в педантизм и т.д.;
- вторая степень – актуализация и развитие социально-негативных черт, таких как жестокость, цинизм, вседозволенность, бесчувственное и формальное отношение к людям, отсутствие сопереживания и сострадания, безразличие к личности, предвзятое отношение к объекту служебной деятельности;
- третья степень – умышленные нарушения регламентации служебной деятельности, размывание адекватной профессиональной мотивации разочарованием в деятельности, неверием в возможности достижения ее целей, формально-пассивное выполнение служебных обязанностей, нарушение дисциплины и законности, особенно в условиях ограниченного контроля, злоупотребление спиртными напитками;
- четвертая степень – сужение круга интересов и потребностей, их упрощение вплоть до примитивизма, эмоционально-чувственная и нравственная деградация сотрудника;
- пятая степень – действия и суждения личности, противоречащие нравственным нормам, устойчиво преобладают над положительными действиями и поступками, аморальное поведение личности становится ярко выраженным.

Профессиональная деформация может развиваться и у сотрудников полиции, достигших высокого уровня служебного мастерства, как результат изме-

¹ Кудрицкая Ю.Е., Тухватуллина М.А. Профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». URL: <http://www.scienceforum.ru/2015/.831/7680>.

² URL: https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni_deformatsii_lichnosti

нения мотивации и эмоционального отношения к выполняемым задачам и обязанностям¹.

Противодействие коррупции в органах внутренних дел Российской Федерации является составной частью государственной антикоррупционной политики. Особое значение в противодействии коррупции в органах внутренних дел сегодня имеют меры по профилактике (предупреждению) коррупции. Предупреждение коррупции в органах внутренних дел – сложный и длительный процесс, включающий в себя комплекс общесоциальных и специально-криминологических мер.

Важнейшим среди мер общесоциального воздействия является усиление социальной защищенности сотрудников органов внутренних дел. Необходимо дальнейшее повышение денежного содержания сотрудников; совершенствование системы гарантированного обеспечения сотрудников и членов их семей социальными льготами с введением строгой правовой ответственности соответствующих должностных лиц за нарушение порядка обеспечения закрепленными в законе льготами и гарантиями; выработка эффективной системы обеспечения жильем сотрудников; повышение пенсий. Эффективным, в частности, будет законодательное закрепление нормы о том, что в случае коррупционного нарушения сотрудник будет не просто уволен из органов внутренних дел, но и лишится всех вышеупомянутых благ².

К специально-криминологическим мерам предупреждения коррупции относятся: осуществление контроля за служебной и внеслужебной деятельностью сотрудников; контроль за осуществлением работы по рассмотрению жалоб и обращений граждан на неправомерные действия сотрудников органов внутренних дел, поступающих через телефоны доверия, телевизионные горячие линии; проверка кандидатов на службу, которая должна проводиться на более высоком профессиональном уровне.

Необходимо совершенствовать систему профессиональной подготовки и переподготовки личного состава, повышения его квалификации.

Пропагандистская деятельность МВД России должна состоять в освещении в средствах массовой информации результатов борьбы с коррупционными преступлениями, совершенными сотрудниками органов внутренних дел, в предоставлении общественности информации о тех условиях, при которых становится возможным совершение таких противоправных деяний, и о действиях граждан в случае нарушения сотрудниками их прав. Однако эту негативную информацию следует сочетать с позитивной оценкой работы служб и конкретных сотрудников. Это будет способствовать росту доверия населения к органам внутренних дел, формированию положительного имиджа сотрудников органов внутренних дел в нашем обществе.

Успех в деле противодействия коррупции в органах внутренних дел будет достигнут только в том случае, если будет осуществлен весь комплекс общесоциальных и специально-криминологических мер и этот комплекс приобретет масштабы массовости, систематичности и повсеместности.

¹ Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие. Казань: КЮИ МВД России, 2014. С.94.

² URL: http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html.

Стандарт антикоррупционного поведения сотрудника органов внутренних дел представляет собой систему запретов, ограничений, обязанностей и дозволений, направленных на предупреждение коррупции, он определен как одно из главных условий противодействия коррупции в системе МВД России. Основные требования стандарта антикоррупционного поведения сотрудника органов внутренних дел определены в ряде нормативных правовых актов, составляющих нормативную основу противодействия коррупции, и в сжатом виде содержатся в Федеральном законе «О полиции», в Федеральном законе «О службе в органах внутренних дел», в Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих¹.

Теперь кратко рассмотрим понятия коррупционно опасного поведения и конфликта интересов. Коррупционно опасное поведение определим как такое действие или бездействие сотрудника ОВД, которое в ситуации конфликта интересов создает предпосылки и условия для получения им корыстной выгоды и (или) преимуществ, как для себя, так и для иных лиц, организаций, учреждений, чьи интересы прямо или косвенно отстаиваются сотрудником, незаконно использующим свое служебное положение. Примером коррупционно опасного поведения может быть готовность сотрудника полиции не составлять протокол о правонарушении и отпустить правонарушителя за определенную сумму денег. Такая готовность выражается по-разному: в многозначительном молчании, в вопросе: «Ну, что мы будем делать?» и т.д.

Основными формами коррупционно опасного поведения сотрудников ОВД являются:

А) протекционизм – система покровительства, карьерного выдвижения, предоставления преимуществ по признакам родства, землячества, личной преданности, приятельских отношений с целью получения корыстной выгоды;

Б) фаворитизм представляет собой демонстративное приближение к себе своих любимцев; показное делегирование им тех или иных полномочий, не соответствующих их статусу; незаслуженное выдвижение их по службе и поощрение, награждение, а также необоснованное предоставление им доступа к материальным и нематериальным ресурсам;

В) злоупотребление властью (служебным положением) – умышленное использование своих должностных полномочий и преимуществ вопреки интересам служебного долга, исходя из корыстной личной заинтересованности.

К сожалению, реформа органов внутренних дел пока не привела к существенному уменьшению как случаев коррупционно опасного поведения сотрудников различных подразделений и служб в органах внутренних дел, так и всех видов коррупционных ситуаций.

Коррупционно опасное поведение сотрудников органов внутренних дел является одним из проявлений профессиональной нравственной деформации. Профессиональная нравственная деформация сотрудников органов внутренних дел представляет собой снижение качества выполнения своих профессиональных обязанностей сотрудниками органов внутренних дел, а также искажение их про-

¹ URL: http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html.

фессионально-нравственного сознания, профессиональной деятельности и ее результатов, отношений с гражданами, коллегами и руководством. Профессиональная нравственная деформация сотрудников правоохранительных органов – явление, типичное не только для нашей страны, оно достаточно широко распространено в правоохранительных службах зарубежных стран¹.

Выделяют общие, особенные и единичные причины возникновения профессиональной нравственной деформации сотрудников органов внутренних дел.

К общим причинам относятся причины, обусловленные состоянием общества, самой природой отношений общества и личности: кризисные явления современного российского общества, незавершенность отечественной правовой реформы, негативное освещение деятельности подразделений органов внутренних дел в СМИ, низкий престиж правоохранительных органов в глазах населения.

Особенные причины формирования профессиональной нравственной деформации сотрудников правоохранительных органов связаны со спецификой профессиональной деятельности: психологические и физические перегрузки сотрудников правоохранительных органов, дефицит времени, отпущенного на выполнение служебных заданий, наличие конфликтных и экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности, контакты с криминальными структурами и деклассированными слоями населения и т. д.

К единичным причинам формирования профессиональной нравственной деформации относятся причины, связанные с личностными характеристиками некоторых сотрудников. В их числе: негативные морально-психологические качества; недостаточная профессиональная пригодность к работе в правоохранительных органах по своим морально-психологическим качествам, особенностям темперамента, уровню и характеру мотивации; низкий уровень общей и профессиональной культуры некоторых сотрудников; неблагоприятный морально-психологический климат в некоторых коллективах органов внутренних дел и т. д.

В структуре профессиональной нравственной деформации сотрудников органов внутренних дел выделяется три уровня: деформация профессионально-нравственного сознания, деформация профессиональной деятельности и деформация общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами, коллегами, начальниками и подчиненными.

Формы проявления деформации профессионального сознания, профессиональной деятельности и профессионального общения сотрудников правоохранительных органов чрезвычайно многообразны: снижение или отсутствие мотивации к службе в органах внутренних дел, преобладание корыстных интересов над служебным долгом, сознательное пренебрежение нормами морали, нравственное оскудение, потеря смысложизненных ориентаций², снижение или утрата служебного долга и личной ответственности, халатность в исполнении служебных обязанностей, использование незаконных методов в борьбе с преступностью и правонарушениями, коррумпированность, взяточничество, злоупотребление должностными полномочиями, пренебрежение правилами

¹ URL: http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html.

² Там же.

служебного этикета, несоблюдение культуры речи, грубое обращение с гражданами, злоупотребление спиртными напитками и т.д.

Снижение уровня профессиональной нравственной деформации сотрудников органов внутренних дел и ее профилактика – это острая и актуальная практическая проблема, в решении которой неприемлемы никакие революционные меры и одномоментные усилия. К важнейшим факторам преодоления и профилактики профессиональной нравственной деформации сотрудников органов внутренних дел относятся совершенствование работы с кадрами в органах внутренних дел, улучшение нормативно-правовой базы профессиональной деятельности подразделений и служб в органах внутренних дел, повышение удельного веса специалистов с высшим юридическим образованием.

К направлениям деятельности руководителей в органах внутренних дел по профилактике профессиональной нравственной деформации личного состава относятся: создание благоприятного морально-психологического климата в коллективах, развитие морально-психологической устойчивости и деловой направленности сотрудников, воспитание у сотрудников общей и профессиональной культуры, эстетического вкуса, развитие самостоятельного художественного творчества, организация активного отдыха с частичным или полным изменением социально-психологического фона общения.

Решающее значение в предупреждении профессионально-нравственной деформации, по нашему мнению, имеет развитие у сотрудника «социального интереса или общественного чувства» по А. Адлеру¹. Сформированная личность с действенными социальными установками и ценностями, общественной направленностью как регулятором поведения и деятельности и развитой рефлексией не подвержена профессионально-нравственной деформации.

Большую роль в преодолении и профилактике профессиональной нравственной деформации играют личные программы сотрудников органов внутренних дел, которые обязательно должны включать в себя разумное чередование режима труда и отдыха, навыки психологического «переключения» с одного вида деятельности на другой, занятия физкультурой и спортом, общение с природой, искусством и другие важные для человека сферы его социальной жизни². Знаком-

¹ Стремление к превосходству (достижение наибольшего из возможного) является по Адлеру фундаментальным законом человеческой жизни. Чувство врожденное: мы никогда от него не освободимся, потому что это стремление и есть сама жизнь. Процесс начинается на пятом году жизни, когда формируется жизненная цель как фокус нашего стремления. Цель со временем становится источником мотивации, силой, организующей нашу жизнь и придающей ей смысл.

Превосходство как цель может принимать негативное (деструктивное) и позитивное (конструктивное) направление. Негативное направление обнаруживается у людей со слабой способностью к адаптации, таких, которые борются за превосходство посредством эгоистичного поведения; позитивное учитывает благополучие и других людей (развитый социальный интерес).

Суть концепции социального интереса состоит в том, что люди подчиняют свои личные потребности делу социальной пользы. Выражение «социальный интерес» происходит от немецкого неологизма *Gemeinschaftsgefühl* – термина, значение которого невозможно полностью передать на другом языке одним словом или фразой. Это означает что-то вроде «социального чувства», «чувства общности» или «чувства солидарности». Предпосылки социального интереса являются врожденными, но требуют осознанного развития в социальном окружении (прежде всего, в семье). URL: <http://dan.kiev.ua/blog/2010/10/01/7-osnovnyih-idey-adlera/>

² URL: http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html.

ство с их возможностями и значением осуществляется не только в процессе профессионального обучения сотрудника, но и дополнительного самообразования и саморазвития. Варианты такой программы-схемы личного самообразования в направлении изучения взаимосвязи фундаментальных закономерностей развития мироздания, природы, общества, человека и примеры проявления взаимосвязей данных фундаментальных закономерностей можно найти в литературе¹.

Список литературы

а) нормативные правовые акты

1. Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы: постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа

2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

3. О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.

4. Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139.

5. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих: одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21) - URL: http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehtiki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.

6. О полиции: Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ: ред. от 03.02.2014 // Собрание законодательства РФ. – 2011. – N 7. – Ст. 900.

7. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ: редакция от 23.07.2013 - URL: <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

б) основная литература

1. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф.К. Зиннуров и др. – Казань, 2016. – 532 с.

2. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей, выступая публично / Д. Карнеги. – Минск: Попурри, 2017. – 352 с.

3. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие / Е.А. Климов. – М.: Академия, 2010. – 304 с.

4. Леонтьев Д.А. Очерк психологии личности / Д.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 1997. – 64 с.

5. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В. Мальцева. – Гамбург: Lap Lambert Academic Publishing, 2014. – 157 с.

6. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников поли-

¹ Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Казань: КЮИ МВД России, 2015. 262 с.

ции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 2 (57). – С.32–35.

7. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И. Марьин и др. – М., 2014. – 195 с.

8. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу: учебно-методическое пособие / В.Е. Петров. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

9. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.].– Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2013.– 127 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>.– ЭБС «IPRbooks»

10. Социальная психология для бакалавров / Л.Д. Столяренко и др. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. – 332 с.

11. Соболирова З. Х. Некоторые особенности профессионального становления сотрудников полиции / З. Х. Соболирова // Пробелы в российском законодательстве. – 2014. – № 4. – С. 229 – 230.

12. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

13. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

14. Франкл В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. – М.: Книга по требованию, 2012. – 366 с.

в) дополнительная литература

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие / В.А. Бодров. – М., 2001. – 511 с.

2. Военная педагогика: учебное пособие для высших военно-политических училищ / И.Ф. Выдрин и др. ; под ред. А. М. Данченко, И. Ф. Выдрина. – М.: Воениздат, 1973. – 368 с.

3. Железовская Г. И. Коммуникативная культура личности / Г. И. Железовская, Е. А. Токарева // Вестник Университета РАО. – 2013. – № 1. – С. 39–42.

4. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие / Е.А. Климов. – М.: Академия, 2010. – 304 с.

5. Кочесокова З.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности / З.Х. Кочесокова, М.Х. Машекуашева // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 4. – С. 167-168.

6. Крысько В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии / В. Г. Крысько. – СПб.: Питер, 2003. – 415 с.

7. Кудрицкая Ю.Е. Профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел / Ю.Е. Кудрицкая, М.А. Тухватуллина // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». – URL: <http://www.scienceforum.ru/2015/>. 831 / 7680.

8. Лучшие афоризмы великих людей. Формула успеха /сост. А. П. Кондрашов. – М: РИПОЛ классик, 2010. – 640 с.

9. Мальцева Т.В. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Т.В. Мальцева, В.К. Михайлова. – Руза, 2015. – 170 с.

10. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных учебных заведений / А.В. Морозов. – СПб.: Союз, 2000. – 576 с.

11. Никифоров Г.С. Надежность профессиональной деятельности: учебное пособие / Г.С. Никифоров. – СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета, 1996. – 176 с.

12. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2003. – 615 с.

13. Психологическое обеспечение деятельности сотрудников органов внутренних дел: справочное пособие / под ред. В.Г. Бовина. – М.: МВД РФ, 1997. – С. 344.

14. Психология: учебник для гуманитарных вузов / под общ. ред. В.Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2001. – 656 с.

15. Психология: учебник для вузов / Л.Д. Столяренко. – СПб.: Питер, 2008. – 592 с.

16. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя, 2015. – 206 с.

17. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

18. Уразаева Г.И. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции / Г.И. Уразаева, О.В. Власова // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. – № 3 (17). – С.82–89.

19. Фрейд З. Давид Мессер / З. Фрейд. – М.: АСТ, 2015. – 320 с.

20. Эган Д. Слушание: непереносимое условие поддерживающего поведения / Д. Эган // Межличностное общение: хрестоматия / сост. Н.В. Казаринова, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001. – С. 330–340.

Дополнительные интернет - ресурсы:

1. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/aphorism/1617>

2. URL: <http://kak-bog.ru/kommunikativnaya-kultura>

3. URL: http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie

4. URL: http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie

5. URL: https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov__Privivka_ot_stressa_Kak_stat%27_hozyainom_svoei_zhizni.html

6. URL: http://ensiklopedya.ru/wiki/Метод_беседы

7. URL: <https://studfiles.net/preview/5734440/page:3>

8. URL: <http://mirznani.com/a/197680/kommunikativnaya-podgotovka-sotrudnikov-organov-vnutrennikh-del>

9. URL: https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni_deformatsii_lichnosti

10. URL: http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html

4.3. Психологические причины конфликтов в общении¹

*Все конфликты в мире и в душе человека
проходят через его сердце
и возвращаются к нам осмысленными и понятными.
А то, что понятно, уже не так страшно.
Э. Фромм*



Рис. 22. Решетников Ф.П. «Опять двойка». Внутриличностный конфликт (успешность в главном деле как критерий субъективной ценности в социуме и осознание собственного несоответствия социальным ожиданиям) нередко взаимосвязан с межличностными конфликтами (непониманием и нежеланием проявить сочувствие других людей, их иронией и осуждением)

Организационная часть занятия:

учебные цели:

- привитие знаний в области психологических требований к личности сотрудника правоохранительных органов; психологических основ профессионального общения сотрудников правоохранительных органов; причин и психологических основ предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности;
- формирование умений уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина, анализировать механизмы возникновения и разрешения социальных конфликтов, природу и возможные пути предупреждения девиантного поведения в различных группах социального риска;

коды компетенций:

(ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26)

¹ В лекции используется материал, подготовленный адъюнктом кафедры КЮИ МВД России Аделей Муксиновой по итогам совместного обсуждения тематики (ее содержания, структуры и форм презентации) на практических занятиях.

- формирование навыков толерантного поведения, навыков поведения в служебном коллективе и общении с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета, навыков позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации;
- совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств

Форма проведения занятия – активная, интерактивная

Метод проведения занятия: проблемное обучение

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты существовали всегда, во все времена и у всех народов. Слово конфликт происходит от латинского *conflictus*, что в переводе означает «столкновение»¹. Отношения между людьми не всегда являются безоблачными. Они могут принимать форму конфликта, представляющего собой трудноразрешимую ситуацию, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между людьми в обществе или группе, а также в результате нарушения равновесия между существующими в них структурами. Социологи, рассматривая сущность конфликта, выделяют дефицит ресурсов как объективный источник конфликта, психологи же обращают внимание на субъективное следствие ситуации дефицита ресурсов, заключающееся в ограничении возможностей удовлетворения потребностей человека.

Употребление термина «конфликт» встречается при разработке проблем психологии личности, в общей, медицинской, социальной психологии, психотерапии, педагогике и политологии. Конфликт рассматривается западными психологами различных направлений, с позиций различных подходов. Авторы предлагают большое количество определений этого понятия, которые зависят и от их точки зрения на природу биологического и социального, и от взгляда на конфликт как на личностное или массовое явление.

В лекции мы попытаемся раскрыть понятие конфликта с точки зрения известных теорий развития личности.

Вопрос 1. Социально-психологическое содержание конфликта

Социальная психология, как известно, изучает закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включением в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп². Конфликт явля-

¹ Большая психологическая энциклопедия. URL: <https://psychology.academic.ru/955>. (дата обращения: 27.11.2017).

² Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов. М.: Аспект Пресс, 2014. С. 3-5.

ется традиционным объектом рассмотрения общей и социальной психологии. Каждая из этих областей психологического знания накопила значительный объем точной научной информации о сущности и причинах конфликта. Мы предпримем попытку рассмотрения в нашей лекции явления конфликта в контексте известных психологических и социально-психологических подходов и положений. Теории личности разных авторов описывают свои специфические закономерности реагирования человека на актуальные и потенциальные конфликтные ситуации, поэтому обобщение их основных идей выводит нас на понимание закономерностей динамики поведения человека в различных его проявлениях в затруднительных профессиональных и жизненных ситуациях.

Психоаналитическое направление.

3. Фрейд -

психоаналитическая теория личности

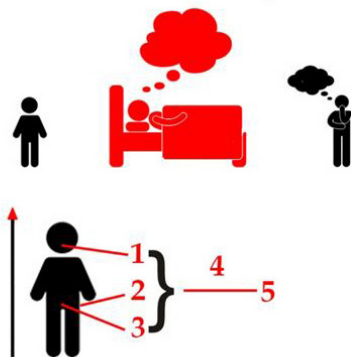


Рис. 23. Символическая интерпретация конфликта с позиций теории З. Фрейда

Конфликт – центральное понятие теории психоанализа, и именно поэтому его описание заслуживает особого внимания.

В ранних работах З. Фрейд описывал конфликт как противоречие между бессознательными желаниями и сознательными требованиями морали, но позже обнаружил, что конфликт может быть полностью бессознателен, и для его рассмотрения была сформулирована трехкомпонентная структурная модель психики («сверх-Я», «Я» и «Оно»).

Личность («психическая жизнь») по З. Фрейду состоит из трех уровней:

в центре Личности – 1) Оно (бессознательное) – примитивные инстинктивные побуждения, эмоции и воспоминания, которые угрожают сознанию и которые были подавлены, вытеснены в бессознательное;

2) Я (сознательное) – ощущения и переживания, которые человек осознает в данный момент времени;

3) Сверх-Я (предсознательное) – то, что не создается человеком в данный момент времени, но может легко вернуться в сознание.

Развитие личности происходит в преодолении последовательных стадий: 1) оральной, 2) анальной, 3) фаллической, 4) латентной, 5) генитальной. Главный фактор развития личности – половой инстинкт, прогрессирующий от одной эрогенной зоны к другой в течение жизни.

Теория психоанализа раскрывает содержание внутриличностного конфликта как противоречие между компонентами личности «Я», «Сверх-Я» и «Оно».

Проиллюстрируем данный конфликт на примере известного бывшего агента ЦРУ Эдварда Сноудена.

Согласно теории психоанализа З. Фрейда, мы считаем, что Эдвард Сноуден испытывал моральную тревогу или, другими словами, чувство вины. «Я» Сноудена испытывает угрозу наказания от «Сверх-Я». На момент начала своей карьеры Сноуден верил, что США борется за мир во всем мире, ведет войну против терроризма, считал войну в Ираке правильной и благородной. Со временем стал убеждаться, что все благородные мотивы США, касающиеся борьбы с терроризмом, – все это лишь предлог правительства Соединенных Штатов для внедрения тотальной слежки за всем населением США, а затем и других государств, массовое негласное наблюдение, вербовка агентов незаконными, аморальными способами.

Высказывание Сноудена: *«Даже если вы не делаете ничего плохого, вы оказываетесь под наблюдением и вас записывают. <...> Это позволяет добраться до точки, где вы и не должны сделать ничего плохого, вы просто в конечном итоге попадаете под подозрение от кого-то, даже по ложному обвинению, а затем они могут использовать эту систему, чтобы вернуться назад во времени и тщательно изучить любое решение, которое вы когда-либо делали, каждого друга, с которым вы когда-то что-то обсуждали, и обвинить вас в этом или просто взять под подозрение вашу невинную жизнь»*¹.

.....
• Эдвард Джозеф Сноуден (21 июня 1983 года) – американский технический •
• ассистент, бывший сотрудник ЦРУ и Агентства национальной безопасности •
• (АНБ) США. В начале июня 2013 года Сноуден передал газетам The Guardian •
• и The Washington Post секретную информацию АНБ, касающуюся тотальной •
• слежки американских спецслужб за информационными коммуникациями меж- •
• ду гражданами многих государств по всему миру при помощи существующих •
• информационных сетей и сетей связи. По данным закрытого доклада Пентагона, •
• Сноуден похитил 1,7 млн секретных файлов, большинство из которых касается •
• «жизненно важных операций американской армии, флота, морских пехотинцев •
• и военно-воздушных сил». В связи с этим в США 14 июня 2013 г. Сноудену за- •
• очно были предъявлены обвинения в шпионаже и похищении государственной •
• собственности. Сноуден объявлен американскими властями в международный •
• розыск. После обнародования секретных данных Сноуден бежал из США вна- •
• чале в Гонконг, затем в Россию, где пробыл больше месяца в транзитной зоне •
• аэропорта «Шереметьево» и 1 августа 2013 года получил временное убежище в •
• РФ. С этого времени проживает в России за пределами Москвы; его точное ме- •
• стонахождение не разглашается по соображениям безопасности. // Википедия: •
• свободная энциклопедия. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Сноуден,_Эдвард •
• (дата обращения: 27.11.2017).
.....

3. Фрейд определил основную функцию тревоги – помогать человеку избегать осознанного выявления у себя неприемлемых инстинктивных импульсов и поощрять удовлетворение этих импульсов надлежащими способами в подходящее время, избегая психологического стресса. Кроме того, Фрейд выделил защитные механизмы «Я», которые помогают осуществлению этих функций, а также охраняют человека от захлестывающей его тревоги. Фрейд определял защитные механизмы «Я» как сознательную стратегию, которую использует индивид для защиты от открытого выражения импульсов «Оно» и встречного давления со стороны «Сверх-Я».

¹ Эдвард Сноуден // Википедия: свободная энциклопедия. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Сноуден,_Эдвард (дата обращения: 27.11.2017).

Фрейд утверждал, что все защитные механизмы обладают двумя общими характеристиками: 1) они действуют на неосознанном уровне и поэтому являются средствами самообмана и 2) они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для индивидуума. Фрейд также заметил, что люди редко используют какой-либо единственный механизм защиты – обычно они применяют различные защитные механизмы для разрешения конфликта или ослабления тревоги. Фрейд выделял следующие защитные механизмы «Я»: вытеснение, проекция, замещение, рационализация, реактивное образование, регрессия, сублимация, отрицание.

На примере Эдварда Сноудена мы видим, что в его поведении используются такие защитные механизмы, как 1) вытеснение – проявляющееся в невротической болезни – эпилепсии; 2) замещение – передача импульса от более угрожающего объекта на менее угрожающий (конфликты со своей девушкой, родителями); 3) рационализация – иррациональному поведению находятся разумные и оправданные отговорки (попытка оправдать незаконную деятельность спецслужб).

Традиционно в рамках теории психоанализа рассматривается лишь внутриличностный конфликт. Однако мы попытаемся разобраться, может ли теория психоанализа объяснить возникновение и причины межличностного конфликта.

В качестве примера приведем случай, произошедший в 2016 году в городе Омске, где женщина неадекватно воспитывала свою дочь¹. Женщина избивала свою восьмилетнюю дочь и ограничивала ее в еде, чтобы та достигла успехов в художественной гимнастике. Женщина требовала, чтобы ее дочь показывала высокие результаты в художественной гимнастике, и применяла физическую силу в виде наказаний, когда девочка не особенно старалась выполнять какие-то упражнения. Предположительно женщина также старалась ограничивать дочку в еде, чтобы девочка не располнела.

По нашему мнению, здесь присутствует конфликт бессознательного матери – она в детстве сама мечтала стать олимпийской чемпионкой по художественной гимнастике – и «Я» девочки. Несбывшиеся мечты и нереализовавшиеся возможности мать пытается реализовать в своем ребенке, не обращая внимания на желания дочки и ее возможности.

Согласно индивидуальной теории личности А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него комплекс неполноценности. Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, ее активность, образ мыслей и т.п. Этим и определяется внутриличностный конфликт.

Адлер объясняет не только механизмы формирования внутриличностных конфликтов, но и раскрывает пути разрешения таких конфликтов (компенсации комплекса неполноценности). Таких путей он выделяет два.

¹ В Омске мать била и морила дочь голодом, чтобы сделать из нее гимнастку // Телеканал «Звезда». URL: https://tvzvezda.ru/news/vstrane_i_mire/content/201612141139-d4d5.htm (дата обращения: 27.11.2017).

Во-первых, это развитие «социального чувства», социального интереса. Развитое «социальное чувство» в конечном итоге проявляется в интересной работе, нормальных межличностных отношениях и т.п. Но у человека может сформироваться и так называемое неразвитое социальное чувство, которое имеет различные негативные формы проявления: преступность, алкоголизм, наркомания и т.п.

Во-вторых, стимуляция собственных способностей, достижение превосходства над другими. Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь три формы проявления: а) адекватная компенсация, когда происходит совпадение превосходства с содержанием социальных интересов (спорт, музыка, творчество и т. п.); б) сверхкомпенсация, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер (накопительство, ловкачество и т.п.); в) мнимая компенсация, когда комплекс неполноценности компенсируется болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта¹.

А. Адлер - индивидуальная теория личности



Рис. 24. Символическая интерпретация конфликта с позиций теории А. Адлера

Каждый индивид стремится к превосходству, каждый считает себя лучшим, идеальным. Развитие личности – это путь, называемый стиль жизни. На то, каким будет стиль жизни, большое влияние оказывает ближайшее социальное окружение (семья).

Развитие личности – это стремление к личным ожиданиям, личным целям («идея фиктивного фимализма»).

Проиллюстрируем теорию личности А. Адлера личностью Эдварда Сноудена. У Сноудена диагностирована эпилепсия – это хроническое неврологическое за-

болевание, характеризующееся приступами, разрядами в нейронах головного мозга.

Чувство неполноценности и компенсации по А. Адлеру – компенсирование дефектов за счет тренировки – выдающиеся способности, выдающаяся личность. Сноуден «натренировал» свой мозг, превосходно разбирается в компьютерах и информационных технологиях, неординарно решает сложнейшие задачи, создает новые программы для компьютеров.

Из чувства неполноценности вытекает стремление к превосходству. Сноуден – эпилептоидная личность, ему присущи мания величия, необычайно высо-

¹ Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности: основные положения, исследования и применения / пер. С. Меленковской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt07.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

кая самооценка, вера в свою исключительность, непогрешимость, стремление к власти, склонность к сверхценным идеям.

Сноуден: «Я искал лидеров, но я понял, что лидерство – это действовать первым»¹.

Комплекс Герострата – получение славы любой ценой – комплекс неполноценности Сноудена, соответственно, и его внутриличностный конфликт состоит в том, он стремится к превосходству, к славе, признанию, внутренне не признавая, «стесняясь» этого.

Согласно аналитической психологии К. Юнга, личность состоит из трех структур: в центре теории – 1) «Коллективное бессознательное» – первичные психические образы (архетипы); хранилище латентных следов памяти, духовное наследие всего человечества; 2) «Эго» – сознание – мысли, чувства, воспоминания, ощущения, благодаря которым мы воспринимаем себя людьми; 3) «Личное бессознательное» – конфликты и воспоминания, которые когда-то осознавались, но теперь подавлены или забыты.

К. Юнг- аналитическая теория личности



Рис. 25. Символическая интерпретация конфликта с позиций теории К.Г. Юнга

Развитие личности по Юнгу: личность проходит 4 этапа: 1) осознание и оздоровление Персоны, 2) осознание целей жизни, 3) осознание Аниме-Анимуса, 4) развитие Самости – архетипа, воплощающего целостность и гармонию личности, внутреннее единство.

Согласно теории К. Юнга, первичные психические образы, архетипы – это врожденные идеи или воспоминания, которые помогают людям воспринимать, переживать и реагировать на события определенным образом.

В нашем примере с Эдвардом Сноуденом мы видим самый яркий пример проявления архетипов в его личности, это архетип «Маска» – то есть публичное лицо: то, как мы проявляемся в общении с другими людьми. Сноудену как эпилептоидной личности присущи завышенная самооценка, мания величия, подозрительность, недружелюбность к окружающим, боязнь несвободы, стремление к власти и славе.

Еще одним примером внутриличностного конфликта с точки зрения теории «коллективного бессознательного» Юнга является механизм передачи

¹ Эдвард Сноуден // Википедия: свободная энциклопедия. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Сноуден_Эдвард (дата обращения: 27.11.2017).

травмы от поколения к поколению. Российский психолог, педагог и публицист Людмила Владимировна Петрановская в своем блоге опубликовала объемную статью-рассуждение о том, как могут война или репрессии сильно травмировать людей, рожденных после событий¹. Она рассматривает самый понятный аспект – семейный, родительско-детские отношения.

Живет молодая семья со своими планами на будущее, надеждами. Но вот случается война, революция, репрессии, под ударом которых чаще всего оказываются мужчины. И вот молодая мать остается одна, с детьми и заботами. Изнутри ее раздирает душевная боль, но выплеснуть ее наружу нельзя, в результате чего душа каменеет. Все силы женщины уходят на то, чтобы элементарно прокормить себя и ребенка, на душевное тепло и ласку ребенка сил у нее не хватает. Ребенок в этих условиях растет с мыслью о том, что его не любят, что лучше бы его не было. В этих условиях он старается заслужить любовь, быть полезным, ничего не требовать. Пока мать «рвет жилы», чтобы ребенок выжил, не умер от голода или болезни, он растет уже травмированным. Не уверенный, что его любят, не уверенный, что он нужен, с плохо развитой эмпатией. Даже интеллект нарушается в условиях депривации.

Хорошей иллюстрацией является картина «Опять двойка» Ф.П. Решетникова. Она написана в 1951 году. Главному герою на вид лет 11. Ребенок войны, травмированный больше, чем старшая сестра, захватившая первые годы нормальной семейной жизни, и младший брат, любимое дитя послевоенной радости, – отец живой вернулся (на стене – трофейные часы). А мальчику трудно учиться.

Травма идет на следующий виток, когда «дети войны» сами становятся родителями. Молодая мама, впервые увидев своего ребенка, понимает, что это тот, кто наконец-то полюбит ее по-настоящему, тот, кому она действительно нужна. Мать оберегает своего ребенка, проявляет гиперзаботу и гиперопеку. Для матери все хорошо до тех пор, пока ребенок сам, не повзрослев, не стремится «освободиться». Возникает конфликт: либо ребенок жестко рвет связь с матерью, так как добровольно его никто не отпускает, и уходит жить самостоятельно, либо подавляет свои желания и остается на всю жизнь с матерью, так как не хочет и не может ее обидеть.

Следующий виток травм приходится на внуков «детей войны». У них есть свой набор травм, но есть и большой положительный фактор – их любили, искренне и много, у них были отцы (а не умершие или пропавшие без вести). Девиз третьего поколения: «С нас причитается». Дети выросли с мыслью о том, что мать жизнь отдала, ночей не спала ради их воспитания, поэтому дети третьего поколения были не по годам самостоятельны и ответственны за родителей. Символом этого поколения является мальчик Дядя Федор из произведения «Трое из Простоквашино», где, по сути, мальчик является самым старшим членом семьи. Он живет самостоятельно, ведет хозяйство, при этом еще о родителях заботится, а они только в обморок падают, читая его письмо.

¹ Петрановская Л.В. Сын за отца отвечает // Живой журнал. URL: <https://ludmilapsyholog.livejournal.com/2010/05/14/> (дата обращения: 28.11.2017).

Третье поколение стало поколением тревоги, вины, гиперответственности. У всего этого были свои плюсы, именно эти люди сейчас успешны в самых разных областях, именно они умеют договариваться, учитывать разные точки зрения, предвидеть, принимать решения самостоятельно, не ждать помощи извне. Но есть у гиперответственности и другая, отрицательная сторона. Если внутреннему ребенку «детей войны» не хватало любви и безопасности, то внутреннему ребенку «поколения дяди Федора» не хватало детскости, беззаботности. Эта детскость начинает проявляться у уже взрослых людей в виде несобранности, неорганизованности, частых опозданий.

Следующим поколением являются дети гиперответственных родителей, которые подходят к родительству чересчур сознательно. Они хотят, чтобы все было правильно, наилучшим образом. Здесь появляется раннее развитие детей, всевозможные теории, методики развития, репетиторы, рейтинги школ, конкурсы и прочее. И вечный внутриличностный конфликт, тревога – а вдруг что-то не так? А вдруг что-то не учили? В общем, если поколение детей войны жило в уверенности, что они – прекрасные родители, каких поискать, и у их детей счастливое детство, то поколение гиперответственных почти поголовно поражено «родительским неврозом». Они (мы) уверены, что они чего-то не учили, недоделали, мало занимались ребенком (еще и работать посмели, и карьеру строить, матери-эхидны), они (мы) тотально не уверены в себе как в родителях, всегда недовольны школой, врачами, обществом, всегда хотят для своих детей больше и лучше.

Следующее поколение детей – дети гиперответственных родителей. Это поколение еще только входит в жизнь. Но, как отмечает сама Л.В. Петрановская как практикующий психолог, сейчас идет вал обращений с текстом «Он ничего не хочет. Лежит на диване, не работает и не учится. Сидит, уставившись в компьютер. Ни за что не желает отвечать. На все попытки поговорить огрызается». А чего ему хотеть, если за него уже все отхотели? За что ему отвечать, если рядом родители, которые сами за все отвечают. К четвертому поколению травма «размывается», становится гораздо важнее конкретный семейный контекст, семейная травма, чем глобальная прошлая травма. Но нельзя не видеть, что многое из современного дня все-таки растет из прошлого.

Помимо теории о коллективном бессознательном, Юнг принадлежит учение об экстраверсии и интроверсии.

Карл Густав Юнг в объяснении внутриличностных конфликтов исходит из признания конфликтной природы самой личностной установки. В опубликованной в 1921 году книге «Психологические типы» он дал типологию личности, которая до сих пор считается одной из самых убедительных и широко используется как в теоретической, так и в практической психологии.

Типологию личности К. Юнг осуществляет по четырем основаниям (функциям личности): мышлению, ощущениям, чувствам и интуиции. Каждая из функций психики, по К. Юнгу, может проявляться в двух направлениях – экстраверсии и интроверсии. Исходя из всего этого, он выделяет восемь типов личности, так называемые психосоциотипы: мыслитель-экстраверт; мыслитель-интроверт; ощущающий-экстраверт; ощущающий-интроверт; эмоцио-

нальный-экстраверт; эмоциональный-интроверт; интуитивный-экстраверт; интуитивный-интроверт¹.

Главным в типологии Юнга является *направленность* – экстраверсия или интроверсия. Именно она определяет личностную установку, которая в конечном итоге и проявляется во внутриличностном конфликте.

Так, экстраверт изначально ориентирован на внешний мир. Он строит свой внутренний мир в соответствии с внешним. Интроверт же изначально погружен в себя. Для него самое главное – мир внутренних переживаний, а не внешний мир с его правилами и законами. Очевидно, экстраверт подвержен внутриличностным конфликтам более, чем интроверт.

Рассмотрим примеры конфликтов, которые могут возникнуть между различными типами личности.

Конфликты в личных отношениях. Даже далекий от психологии человек наверняка замечал, что разные люди предпочитают разные виды отдыха. Одним ближе чтение любимых книг, прогулки в одиночестве и душевные разговоры тет-а-тет. Другие любят шумные вечеринки, клубы и выезды на природу большой веселой компанией. В близких отношениях это может порождать конфликтные ситуации, когда супруги не могут, например, договориться, как им провести выходные или отпуск. Один хочет провести их в компании друзей, другой предлагает побыть вдвоем. В случае отказа первый чувствует себя так, будто его ограничивают, а второй может воспринять отказ как знак того, что с ним скучно. На самом же деле зачастую причина совсем не в этом, а как раз в различных типах личности.

Предыдущий вариант конфликта между экстравертами и интровертами возникает чаще всего в близких отношениях. Однако разница в типе может также довольно ярко проявиться и в рабочей ситуации – *между коллегами* (особенно если это командная работа), *в отношениях начальник-подчиненный*.

Если начальник – экстраверт, а подчиненный – интроверт, то подчиненный может казаться начальнику слишком «медленным» или «занудным». Работая над проектом, интроверт выверяет детали, прорабатывает каждый пункт и обычно доводит дело до конца. На это, естественно, требуется время, и поэтому экстраверту может казаться, что интроверт слишком замедляет ход работы. Экстраверт может начать подгонять интроверта, но часто это оказывается абсолютно бесполезным. Интроверт не только «не прибавляет скорость», но и, наоборот, начинает еще больше «тормозить». Конечно, такая ситуация может перерасти в конфликт.

Если же начальник интроверт, а подчиненный – экстраверт, то начальнику может казаться, что подчиненный ведет себя слишком легкомысленно, занимается «всем чем угодно, только не тем, чем надо», и отвлекается на ненужные внешние факторы вместо того, чтобы заняться «своим делом». Длительная и напряженная работа над чем-то одним утомляет экстраверта и высасывает из него энергию. Чтобы «подзарядиться», ему необходимо обмениваться энергией

¹ Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности: основные положения, исследования и применения / пер. С. Меленевской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt10.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

с окружающим миром. Поэтому экстраверту противопоказана работа в одиночестве в отдельном кабинете. Он все равно будет постоянно выходить из него, чтобы посмотреть, что нового происходит вокруг. Начальник-интроверт может воспринять это как то, что подчиненный отлынивает от работы. А если при этом он обнаружит еще и недоделанный проект, то недалеко и до конфликта.



Рис. 26. Символическая интерпретация конфликта с позиций теории Э. Эриксона

первом этапе конфликт между доверием и недоверием, 2 – между автономией и сомнением, 3 – между предприимчивостью и неадекватностью, 4 – между творчеством и комплексом неполноценности, 5 – между идентификацией личности и путаницей ролей, 6 – между близостью и одиночеством, 7 – между производительностью и застоем, 8 – между цельностью и безнадежностью). Благоприятное разрешение конфликта называется добродетель, которую приобретает личность – надежда, воля, цель, уверенность, верность, любовь, забота, мудрость¹.

Эриксон выдвигает идею, что каждый личный и социальный кризис представляет собой своего рода вызов, приводящий индивидуума к личностному росту и преодолению жизненных препятствий, а знание того, как человек справляется со значимыми жизненными проблемами, составляет единственный ключ к пониманию его жизни.

Конфликты играют важнейшую роль в теории Эриксона, но они означают не угрозу катастрофы, а поворотный пункт и тем самым онтогенетический источник силы. Конфликт у Эриксона содержит и позитивный, и негативный компонент, и вопрос заключается не в избегании конфликтов, а в адекватном, конструктивном разрешении кризисов, что вполне соответствует современному общегуманитарному отношению к конфликтам. Таким образом, тема конфликта приобретает иное звучание, конфликты начинают нести позитивный заряд и становятся важнейшими моментами развития.

Развитие личности, по Эриксону, происходит благодаря: 1) влиянию семьи и 2) историческим, культурным условиям жизни, в которых находится та или иная семья.

¹ Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности: основные положения, исследования и применения / пер. С. Меленевской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt10.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

Рассмотрим внутриличностный конфликт, происходящий, по Эриксону, на первом этапе жизни человека (от рождения до 1 года), – конфликт между доверием и недоверием.

Доверять – это важное умение для всех, но особенно доверие важно для детей, так как у ребенка оно является основой в его контактах со взрослыми, сверстниками и с воспитателями. Доверие у ребенка в первый год жизни формируется на основе тесного эмоционального и физического контакта с матерью. У детей, лишенных материнской заботы, воспитывающихся в детских домах, наблюдаются трудности с формированием базового доверия к миру. Эти трудности приводят к образованию у ребенка внутренней напряженности, тревожности, агрессивности, конфликтности, ощущению неполноценности, ненужности.

Если ребенка кормят тогда, когда он голоден; если реагируют на его плач своевременно; если помогают ему избавиться от чего-то, что ему мешает; если его любят, с ним играют, разговаривают, то он начинает понимать, что мир – это безопасное место и он может доверять тем, кто о нем заботится. Э. Эриксон ввел понятие «базовое доверие». Оно понимается в качестве фундаментальной установки человека, которая формируется на первом году жизни и во многом предопределяет дальнейшее психическое развитие ребенка и его взаимодействие с миром. Матери вызывают чувство доверия у своих детей исполнением своих обязанностей, которое сочетает в себе чуткую заботу об индивидуальных потребностях малыша с непоколебимым чувством верности.

У ребенка, лишенного материнского внимания, ласки, заботы и любви, наблюдаются трудности формирования базового доверия, которое служит необходимым условием для дальнейшей социализации ребенка. Материнская депривация (лишение, потеря) порождает страх, агрессивность, недоверие и неверие в себя. Психологическим условием формирования материнской депривации является отсутствие у ребенка доверия к миру. А доверие к миру возникает через эмоциональную теплоту материнской заботы и через постоянство и повторяемость эмоционально-теплой заботы о ребенке.

Материнская депривация у детей в условиях детских учреждений ведет к разного рода изменениям в психическом развитии. Считается, что отклонения в психическом развитии проявляются в разном возрасте по-разному, но все они обладают потенциально тяжелыми последствиями для формирования личности ребенка. Так, в ряде исследований (например, известно исследование явления «госпитализма», выполненное австро-американским психоаналитиком Рене Шпицем¹ в

¹ Госпитализм как синдром патологии детского психического и личностного развития представляет собой результат отделения младенца от матери и его ранней институционализации, глубокую психическую и физическую отсталость, возникающую вследствие дефицита общения и воспитания. По Р. Шпицу, госпитализм у детей обуславливается преимущественно разлукой с матерью; он может возникать как в различных заведениях, где уход за детьми и их воспитание осуществляются при полном или частичном отсутствии матери, так и в условиях семьи, если матери не любят своих детей или не уделяют им должного внимания.

В учреждениях с длительным пребыванием детей (дом малютки, недельные ясли, больницы, другие медицинские учреждения) возможны следующие факторы, приводящие к госпитализму: бедный психологический климат, недостаток человеческого внимания к ребенку, недостаток эмоциональных проявлений со стороны персонала. Эти факторы вызывают у детей так называемую эмоциональную недостаточность, оставляют их пассивными, не развивают у них нужных навыков, ловко-

1945 году) указывается, что дети первого года жизни, воспитывающиеся в доме ребенка, отличаются от ровесников, растущих в семьях: они вялы, апатичны, лишены жизнерадостности, у них снижена познавательная активность, упрощены эмоциональные проявления и т.п. Те предличностные образования, которые возникают у детей на первом году жизни и лежат в основе формирования личности ребенка, у воспитанников дома ребенка деформированы. У них не возникает привязанности к взрослому, они недоверчивы, замкнуты, печальны и пассивны.

Согласно социокультурной теории личности Карен Хорни, решающим фактором в развитии личности являются социальные отношения между ребенком и родителями. Для детства характерны две потребности: потребность в удовлетворении (пища, сон и т.д.) и потребность в безопасности (быть любимым, желанным и защищенным от опасности или враждебного мира). Потребность в безопасности – главная в развитии ребенка. Если родители проявляют любовь, удовлетворяют потребность в безопасности, сформируется здоровая личность, если нет, то, вероятно патологическое развитие личности и формирование у ребенка «базальной враждебности». Базальная враждебность – конфликт, возникающий у ребенка в случае неудовлетворения потребности в безопасности: он зависит от родителей и в то же время испытывает по отношению к ним чувства обиды и негодования. Базальная тревога – это «ощущение одиночества и беспомощности перед лицом потенциально опасного мира»¹.



Рис. 27. Символическая интерпретация конфликта с позиций теории К.Хорни

сти и умственных способностей. При недостатках в гигиенической помощи и в уходе развиваются не только соматические расстройства (например, расстройство питания и инфекции), но и нарушения гармонического развития высшей нервной деятельности.

Признаки госпитализма: запоздалое развитие движений, в особенности ходьбы, резкое отставание в овладении речью, эмоциональная оцепенелость, бессмысленные движения навязчивого характера (например, раскачивание тела), сопутствующие этому комплексу психических недостатков низкие антропометрические показатели, рахит, пониженный уровень адаптации к окружению, ослабленная сопротивляемость инфекциям. Госпитализм в младенческом возрасте характеризуется следующими признаками: потеря в весе, вялость, апатичность, повышенная сонливость, мышечный гипотонус, уход от контактов с окружающими (отсутствие зрительного слежения, поворотов «на голос», «гуления» в ответ на ласку взрослого), слабый плач и пр.

Госпитализм накладывает негативный отпечаток на все сферы формирующейся личности, тормозит интеллектуальное и эмоциональное развитие, искажая Я-концепцию, разрушая физическое благополучие. В крайних формах он может привести к тяжелым психическим расстройствам (младенческие маразмы и пр.), хроническому инфицированию, иногда – к смерти.

¹ Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности: основные положения, исследования и применения / пер. С. Меленевской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt10.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

Ярким примером могут служить дети, проживающие в неблагополучных семьях, где родители ведут аморальный, разгульный образ жизни, употребляют спиртные напитки. У таких детей потребность в безопасности не удовлетворяется. Дети из неблагополучных семей чаще других испытывают чувство страха. Не имея поддержки за своей спиной (в лице родителей), они стараются справиться со страхом сами, впадая в приступы агрессии. Такие дети очень «закрытые», они редко проявляют какие-либо эмоции, так как считают это слабостью, за которую их в детстве наказывали (антисоциальные родители наказывают детей за плач или же громкий смех).

В книге «Наши внутренние конфликты» (1945)¹ Хорни описала три категории, представляющие собой стратегии оптимизации межличностных отношений с целью достижения чувства безопасности в окружающем мире. Иначе говоря, их действие заключается в снижении тревоги и достижении более или менее приемлемой жизни. Кроме того, каждой стратегии сопутствует определенная основная ориентация в отношениях с другими людьми.

Ориентация на людей: уступчивый тип. Ориентация на людей предполагает такой стиль взаимодействия, для которого характерны зависимость, нерешительность и беспомощность. Человеком, которого Хорни относит к уступчивому типу, руководит иррациональное убеждение: «Если я уступлю, меня не тронут».

Уступчивому типу необходимо, чтобы в нем нуждались, любили его, защищали и руководили им. Такие люди завязывают отношения с единой целью избежать чувства одиночества, беспомощности или ненужности. Однако за их любезностью может скрываться подавленная потребность вести себя агрессивно. Хотя и кажется, что такой человек смущается в присутствии других, держится в тени, под этим поведением часто скрываются враждебность, злость и ярость.

Примером такого типа личности может послужить Молчалин – герой пьесы А.С. Грибоедова «Горе от ума»². Молчалин верен завету своего отца: «угождать всем людям без изъятья» – хозяину, начальнику, слуге его, собачке дворника. В разговоре с Чацким он излагает свои жизненные принципы, заключающиеся в том, что «в мои лета не должно сметь свое суждение иметь». Молчалин уверен, что нужно думать и поступать так, как принято в фамусовском обществе, иначе о тебе будут судачить, а, как известно, «злые языки страшнее пистолетов».

Ориентация от людей: обособленный тип. Ориентация от людей как стратегия оптимизации межличностных отношений обнаруживается у тех индивидуумов, которые придерживаются защитной установки: «Мне все равно». Такие люди, которых Хорни относит к обособленному типу, руководствуются ошибочным убеждением: «Если я отстранюсь, со мной будет все в порядке».

Для обособленного типа характерна установка никоим образом не дать себя увлечь, идет ли речь о любовном романе, работе или отдыхе. В результате они утрачивают истинную заинтересованность в людях, привыкают к поверхностным наслаждениям – они просто бесстрастно идут по жизни. Для этой стратегии характерно стремление к уединенности, независимости и самодостаточности.

¹ Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. М.: Канон+РООИ «Реабилитация», 2014. 256 с.

² Грибоедов А.С. Горе от ума. М.: Детская литература, 2017. 204 с - Серия: Школьная библиотека.

Примером такого типа личности является Евгений Онегин – герой одноименного романа А.С. Пушкина¹. Онегину скучно на балах и светских приемах, он чувствует отвращение к праздной жизни, пытается заняться какой-либо деятельностью, но «труд упорный ему был тошен». Безразличие к жизни, пассивность, «желание покоя», внутренняя опустошенность проявлялись и в отношении к людям. Онегин не способен и не желает понимать чувства и внутренние переживания других людей.

Ориентация против людей: враждебный тип. Ориентация против людей – это такой стиль поведения, для которого характерно доминирование, враждебность и эксплуатация. Человек, относящийся к враждебному типу, действует, исходя из иллюзорного убеждения: «У меня есть власть, никто меня не тронет».

Враждебный тип придерживается мнения, что все другие люди агрессивны и что жизнь – это борьба против всех. Поэтому любую ситуацию или отношения он рассматривает с позиции: «Что я буду от этого иметь?», независимо от того, о чем идет речь – о деньгах, престиже, контактах или идеях. Хорни отмечала, что враждебный тип способен действовать тактично и дружески, но его поведение в итоге всегда нацелено на обретение контроля и власти над другими. Все направлено на повышение собственного престижа, статуса или удовлетворение личных амбиций. Таким образом, в данной стратегии выражается потребность эксплуатировать других, получать общественное признание и восхищение.

Примером такого типа личности является Василиса Костылева – жена хозяина ночлежки в пьесе М. Горького «На дне»². У Костылевой нет никаких моральных устоев. Она вышла замуж за старика ради денег и определенного социального статуса. Она мечтает о том, чтобы убить ненавистного супруга. Немалую роль в принятии этого решения сыграли деньги, которыми владеет супруг. У нее есть любовник – вор Васыка Пепел. Постоянно грозя полицией, она заставляет его воровать и давать ей деньги. Узнав, что Пепел любит ее младшую сестру Наташу, Костылева не теряет и обещает отдать Наташу в обмен на убийство ее мужа. Во время драки Пепел все-таки убивает хозяина ночлежки. Теперь ему грозит каторга. А Костылеву вряд ли что-то сможет когда-нибудь свалить, она слишком хитра и изворотлива для этого.

* * *

Конфликт – это состояние психической напряженности, возникающее в результате противоборства альтернативных *мотивов* поведения у нескольких лиц или при актуализации (осознании) двух и более мотивов (побуждений к деятельности) у одного человека (борьба мотивов)³.

Такое определение конфликта, по нашему мнению, наиболее близко к гуманистической теории личности А. Маслоу, который утверждал, что человек сам ответственен за свою судьбу, человек свободно делает выбор среди предоставленных возможностей, стремится к самосовершенствованию, находится в процессе становления и изменения на протяжении всей жизни.

¹ Пушкин А.С. Евгений Онегин. М.: Омега, 2017. 288 с. - Серия: Школьная библиотека.

² Горький Максим. На дне. М.: АСТ, 2017. 384 с. - Серия: Эксклюзив: Русская классика.

³ Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие. Казань: КЮИ МВД России, 2014. С. 218.

Также А. Маслоу утверждал¹, что каждый человек уникален; изучать нужно каждого человека как единое, уникальное, организованное целое. Развитие личности – это заложенные в каждом человеке потенциальные возможности для позитивного роста и совершенствования.

На поведение человека влияет мотивация (иерархия потребностей – пирамида, где I – это физиологические потребности, II – потребность безопасности, III – социальные потребности, IV – потребность в уважении, V – потребность самовыражения). Нехватка благ, базовых и физиологических потребностей в еде, отдыхе, безопасности приводит к тому, что они могут стать для человека ведущими («Человек может жить хлебом единым, когда не хватает хлеба»). Но если базовые, первичные потребности удовлетворены, то у личности могут проявляться высшие потребности, метамотивация (потребности к развитию, к пониманию своей жизни, к поиску ее смысла). Если человек стремится понять смысл своей жизни, максимально полно реализовать себя, свои способности, он постепенно переходит на высшую ступень личностного саморазвития – к самореализации.

А. Маслоу - **гуманистическая теория личности**

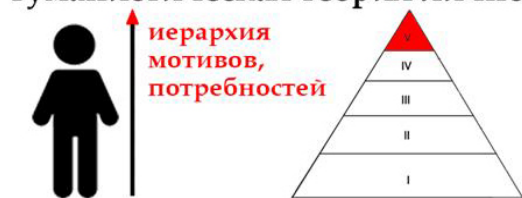


Рис. 28. Символическая интерпретация конфликта с позиций теории А. Маслоу

Развитие личности по А. Маслоу – это достижение «верхней» мотивации – потребности самовыражения.

Примером противоборства альтернативных *мотивов* поведения у нескольких лиц может служить простой бытовой конфликт между членами семьи. При выборе места

отдыха муж выбирает Турцию, где он в полной мере может удовлетворить свои физиологические, материальные потребности (больше спать, лежать на пляже, много есть и пить), а жена выбирает Италию, где она сможет удовлетворить свои социальные, духовные потребности (посещать музеи, выставки, общаться с новыми и интересными людьми).

Более сложным примером противоборства мотивов поведения двух лиц могут служить герои пьесы А.П. Чехова «Вишневый сад»²: Лопахин – купец, сын крепостного крестьянина, и Раневская – помещица, хозяйка вишневого сада. По сюжету пьесы имение Раневской находится на грани разорения, она это прекрасно понимает, однако продолжает жить на широкую ногу, не изменяет своим барским привычкам. Раневская отказывается верить в то, что ее имение будет продано за долги. В ее действиях преобладает мотив безопасности (имение с вишневым садом – это место, где она родилась, где прожила всю свою жизнь, это ее «крепость», защита).

¹ Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности: основные положения, исследования и применения / пер. С. Меленевской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt25.htm> (дата обращения: 29.11.2017).

² Чехов А.П. Вишневый сад. М.: АСТ, 2017. 416 с. - Серия: Русская классика.

Лопахин – купец. Однако он не просто купец, а сын и внук крепостных, принадлежащих семье Раневской. Он так же, как и Раневская, родился и вырос в «Вишневом саду», он осознает ценность старого сада и его истинную красоту, но его коммерческая жилка перебарывает, и он вынужден уничтожить сад. Лопахин на аукционе приобретает имение с вишневым садом для того, чтобы вырубить вишневый сад, поделить его на участки и сдавать в аренду под дачи.

Основным мотивом Лопахина является вовсе не корыстный мотив, не мотив извлечения прибыли, а мотив самоутверждения. Лопахин уничтожает вишневый сад как символ своего крепостного прошлого, восклицая при этом: «Скорее бы это все это прошло, скорее бы изменилась как-нибудь наша нескладная, несчастливая жизнь!»

Из определения конфликта, которое было дано нами ранее, видно, что конфликт так же возникает и при актуализации (осознании) двух и более мотивов (побуждений к деятельности) у одного человека (борьба мотивов). В этом случае можно говорить о внутриличностном конфликте.

Рассмотрим этот конфликт на примере гуманистической теории личности А. Маслоу. Развитие личности – это потенциальные возможности для позитивного роста и совершенствования, достижение вершины пирамиды потребностей. Состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения, называется внутриличностным конфликтом.

Рассмотрим внутриличностный конфликт бывшего сотрудника ЦРУ Эдварда Сноудена. На первый взгляд, кажется, что Сноуденом в его поведении движут мотивы безопасности: «Я не считаю себя героем, потому что я действую в собственных интересах: я не хочу жить в мире, где нет тайны частной жизни, и поэтому нет места для интеллектуальных исследований и творчества»¹. Очевидно, что Сноуден, являющийся сотрудником ЦРУ, знающий всю «кухню» деятельности спецслужб, прекрасно понимал, как себя вести, какие меры необходимо предпринять для того, чтобы не попасть в поле зрения массовой слежки, как в сложившейся ситуации обеспечить безопасность себе и своим близким. Следовательно, скорее всего, в его действиях, кроме мотива безопасности, были и другие мотивы: мотив уважения и мотив самовыражения – желание прославиться, самоутвердиться, добиться признания и уважения окружающих.

Вопрос 2. Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения. Модель структуры отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения

Общение с людьми – это наука и искусство. Природные коммуникативные способности, понимание индивидуальных особенностей собеседника, владение эффективными приемами воздействия, техниками вербального и невербального общения являются профессионально необходимыми качествами для специалистов, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек-че-

¹ Эдвард Сноуден // Википедия: свободная энциклопедия. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Сноуден_Эдвард (дата обращения: 27.11.2017).

ловек», – политиков, менеджеров, педагогов, сотрудников полиции и многих других. Умение же строить отношения с людьми, находить подход к ним, располагать их к себе необходимо каждому человеку.

Вместе с тем современная практика показывает, что большое количество коммуникативных ситуаций личности характеризуется наличием разнообразных трудностей, барьеров, ставящих преграды на пути решения общих целей и установления благоприятных взаимоотношений между партнерами общения. Ситуация межличностного взаимодействия становится для человека затрудненной, если в ней обнаруживаются такие характеристики, как наличие внутренних или внешних преград на пути достижения соглашения партнеров; увеличение нервно-психического напряжения, нарастание негативных эмоций по отношению к собеседнику; демонстрация непонимания партнерами друг друга; проявление неконструктивных форм взаимодействия (агрессивность, демонстративность, импульсивность, конформность и др.).

Любая ситуация *затрудненного* взаимодействия – это ситуация, в которой один или оба партнера являются субъектами затрудненного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности и направленности мешают удовлетворению потребностей друг друга. В результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, демонстрируют несогласованность действий, проявляют коммуникативную неадекватность.

В.А. Лабунская полагает, что субъектом общения выступает индивид, который обладает свойством субъектности, выражающимся в особенностях его преобразовательной активности относительно личности партнера в процессе общения, т.е. в преобразовании отношений с другим человеком, соответствующим уровню развития его социальных способностей. Существуют два фундаментальных типа личностей как субъектов общения: субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения, преобразовательная активность которых отличается по трем основным параметрам (направленность, качество, интенсивность) и представлена в системе отношений к другому¹.

Если сравнивать коммуникативные проявления субъекта затрудненного и субъекта незатрудненного общения, то можно выделить ряд характеристик, представленных в таблице 3.

Таблица 3

Коммуникативные проявления субъекта затрудненного и субъекта незатрудненного общения

«Трудный» партнер общения	«Легкий» партнер общения
	

¹ Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. М.: Академия, 2001. С. 142.

Особенности его личности приводят к возникновению трудностей в процессе взаимодействия с ним у большинства партнеров	Особенности его личности крайне редко становятся причиной возникновения трудностей в общении
Обладает низким уровнем осознания себя в качестве «объективной» детерминанты, затрудняющей как свое собственное общение, так и общение других	Осознает себя и другого в качестве возможной причины сложившейся между ними ситуации затрудненного общения
Усматривает причину переживаемых им самим трудностей в особенностях личности и общения партнера и перекладывает ответственность за причину возникновения, течение и исход ситуации на другого	Принимает и разделяет ответственность за течение и исход коммуникативной ситуации
Не умеет и не желает встать на точку зрения партнера, то есть центрирован на себе	Активно ищет способы оптимального для обеих сторон разрешения ситуации, т.е. в равной мере центрирован на себе и другом как субъектах общения, обладает эмпатией и внутренним контролем

В реальном общении причиной затруднений могут быть одновременно оба партнера, осознающие или не осознающие то, что они являются источником затруднений друг для друга.

Безусловно, «трудный» в представлениях другого партнер, осознав себя таким, может изменить представление о себе как о трудном и перейти на активную, ответственную, целенаправленную позицию. Осознание каждым из партнеров себя в качестве возможной причины трудностей другого позволяет осознать свою детерминирующую роль в организации конкретного акта общения; искать иные, более эффективные способы коммуникативного поведения, ориентируясь на реакцию партнера; изменять тем самым степень затрудненности ситуации общения в сторону уменьшения.

Психологический портрет субъекта затрудненного общения. Субъекта затрудненного общения в целом отличает низкий уровень развития следующих социально-перцептивных способностей: 1) понимания другого человека; 2) эмпатии; 3) психологической проницательности; 4) идентификации¹.

По нашему мнению, с точки зрения теории психоанализа Фрейда, субъекту затрудненного общения присуще чувство *тревоги* – функция «Я», назначение которой – предупреждение человека о надвигающейся угрозе, которую необходимо встретить или избежать. На тревогу «Я» реагирует при помощи определенных защитных механизмов.

Мы считаем, что субъектам затрудненного общения присущи следующие защитные механизмы:

1) проекция – перенос на кого-либо или на что-либо собственных намерений, чувств, эмоций при явном отсутствии этих признаков; возложение вины на другого. Примером такого поведения являются фразы типа: «он злой» (при отсутствии

¹ Киселева Е.Ю. Психологических портрет субъекта затрудненного общения // Вестник Омского университета. 2007. № 4. С. 150-153.

признаков злости у другого человека); «он не хочет со мной разговаривать»; «это он, а не я». Также примером «проекции» является поведение мужа, ревнующего свою супругу к первому встречному, а на самом деле он сам внутренне готов завести роман на стороне. Про людей с «проекционным» поведением есть поговорка: «В чужом глазу соринку замечает, а в своем – бревна не видит».

Литературным примером проекции является Плюшкин из поэмы Н.В. Гоголя «Мертвые души»¹. Плюшкин замечает лишь свою бережливость, противоположное стремление проецируется: он верит, что его хотят пустить по миру какие-то недоброжелатели (в этой роли может быть кто угодно).

2) замещение – переадресация импульса от более угрожающего объекта на менее угрожающий. Так, при конфликте с начальником на работе сотрудник приходит домой и «срывается» на менее угрожающем объекте – ребенке. Положительным и социально приемлемым примером замещения является механизм разрядки психологического напряжения при занятиях спортом, компьютерными играми, рыбалкой, приверженности к здоровому питанию. Однако мы считаем, что когда психологическое напряжение снимается всегда одним способом, со временем возникает нездоровая зависимость, заикленность, что даже увлечение спортом и приверженность к правильному питанию могут навредить здоровью. Зрелой личности следует стремиться к «многоканальной» реализации снятия напряжения, к разнообразию интересов;

3) реактивное образование – «Я» защищается от запретных импульсов, выражая в поведении и мыслях противоположные побуждения. Этот защитный процесс осуществляется двухступенчато: сначала неприемлемый импульс бессознательно подавляется, затем на уровне сознания в социально одобряемом поведении проявляется совершенно противоположный. Реактивное образование не только меняет эмоции на противоположные, но также служит для устранения двойственности переживания: мы можем ненавидеть человека, которого любим, можем обидеть того, кому благодарны и признательны. Фрейд писал, что многие мужчины, активно высмеивающие гомосексуалистов, на самом деле защищаются от собственных гомосексуальных побуждений². Когда поведение людей, использующих данный механизм защиты, выходит из нормы, у человека появляется завышенная самооценка, лицемерие, ханжество.

Кроме того, по нашему мнению, к субъектам затрудненного общения подходит положение из индивидуальной теории личности А. Адлера о *комплексе неполноценности, стремлении к превосходству* и выбору соответствующего стиля жизни.

Так, субъект затрудненного общения выбирает гиперкомпенсацию как способ преодоления чувства неполноценности. Ему присущи такие свойства, как хвастливость, высокомерие, эгоцентричность. Эти свойства связаны с низкой самооценкой, с неспособностью принять самого себя. Ведущими установками, сопутствующими стилю жизни данного субъекта, становятся самоуверен-

¹ Гоголь Н.В. Мертвые души. М.: Азбука-классика, 2016. 352 с.

² Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности: основные положения, исследования и применения / пер. С. Меленевской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt05.htm#5> (дата обращения: 04.12.2017).

ность, напористость, отсутствие заботы о благополучии других, враждебность, доминантность. Субъект затрудненного общения зависим, беспомощен, другие ему нужны только для того, чтобы избежать чувства одиночества и ненужности, он стремится к контролю, желает приобрести полную власть над окружающими, всегда готов унижить и оскорбить их.

Литературным примером может служить лакей Яша из пьесы А.П. Чехова «Вишневый сад»¹. Яша – молодой лакей, хам, невежественный, но очень довольный собой и преклоняющийся перед всем иностранным. Яша – циничный и жестокий человек. Когда к нему из деревни приходит мать и целый день ждет его, лакей пренебрежительно заявляет: «Очень нужно, могла бы и завтра прийти». Наедине с Фирсом Яша говорит старику: «Надоел ты, дед. Хоть бы ты поскорее подох». Яша очень хочет казаться образованным, часто употребляет «умные высказывания», в результате чего влюбившаяся в него горничная Дуняша с восторгом замечает: «Вы образованный, можете обо всем рассуждать». Яша покоряет сердце Дуняши, но пользуется ее расположением для своей выгоды, на самом деле она ему нужна лишь для того, чтобы избежать чувства одиночества и ненужности. После продажи имения Яша просит Раневскую снова взять его с собой в Париж. В России ему оставаться невозможно: «страна необразованная, народ безнравственный, притом скука...».

Отношение к людям и к себе, сформировавшееся на основе негативных эмоций и чувств, неизбежно проявляется в общении и обуславливает у субъекта затрудненного общения эмоционально напряженные, конфликтные взаимоотношения, что усугубляет его неблагоприятное психологическое состояние. Представляется важным рассмотреть закономерности конфликтного поведения и его мотивацию, чтобы иметь возможность моделировать формы и методы его контроля и регуляции.

Вопрос 3. Закономерности конфликтного агрессивного поведения и взаимодействия. Мотивация конфликтного поведения

Конфликтное поведение – это поведение, которое провоцирует появление конфликта².

Конфликтное поведение на уровне общения – это конфликтогены. Слова, интонации и обороты, задевающие собеседника и напрягающие атмосферу в общении, – это конфликтогены. Впрочем, шире: это и обидные жесты, и оскорбительный взгляд, и отказ продолжать общение – все это также может оказаться конфликтогеном.

Конфликтогенами могут быть не только элементы общения, но и действия, поступки: неаккуратность (уронили чашку и брызнули кофе на соседа), необязательность (должен был сделать что-то к определенному сроку – не сделал), нарушение правил приличия (не уступили бабушке место, не поздоровался с соседями, не встал при входе в помещение старшего по званию). Конфликтогены – это мини-провокации, но, в отличие от провокаций, чаще ненамеренные, неосознанные.

¹ Чехов А.П. Вишневый сад. М.: АСТ, 2017. 416 с. Серия: Русская классика.

² Психологос. Энциклопедия практической психологии. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/konfliktnoe-povedenie> (дата обращения: 30.11.2017).

Несмотря на то, что конфликтогены бывают и поведенческими, чаще всего говорят о конфликтогенах применительно к ситуациям общения. Тогда конфликтоген – это коммуникативный элемент (слово, оборот, жест, интонация), способный вызвать напряженность и спровоцировать конфликт в отношениях. Конфликтогены – источник огромного количества бытовых конфликтов.

Самая большая проблема с конфликтогенами в том, что сам автор конфликтогенов их обычно не замечает. Или если даже замечает, то считает это вполне допустимым, нормальным («Ничего страшного!») или заслуженным: «Сам виноват!». Однако когда даже мелкие конфликтогены попадают в нас, это нас задевает. Мы реагируем в ответ, нам отвечают – и так далее, загорелся конфликт.

Причины конфликтного поведения различаются: у психологически здоровых людей они одни, у людей с психологическими проблемами – другие.

Причины конфликтного поведения психологически здоровых людей – случайность, некомпетентность (отсутствие нужных знаний и умений), невоспитанность, вольные или невольные провокации окружающих.

1. Случайность. Случайно не сориентировался в ситуации, случайно не так понял других людей, случайно отвлекся. Случайную ошибку можно пропустить и улыбнуться, если человек расстроен – поддержать.

2. Физические проблемы. Усталость, плохое самочувствие и т.д.

3. Некомпетентность, отсутствие нужных знаний и умений. Люди часто ведут себя конфликтно или неадекватно просто потому, что не знают, как вести себя правильно и эффективно. Например, интерпретация жестов разными нациями. Жест «О'кей» или круг, образуемый пальцами руки – в США он означает, что «Все в порядке», но, например, во Франции он означает «ноль» или «ничего», в Японии он значит «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используется для обозначения гомосексуальности мужчины¹.

4. Невоспитанность, отсутствие нужных привычек. Как человека воспитали, так он себя и ведет. Так, например, демонстративное поведение Маньки Облигации из фильма «Место встречи изменить нельзя» – это, по нашему мнению, следствие не ее психологических проблем, а воспитания. Это в большей степени ошибочное поведение, связанное с ее невоспитанностью, но приводящее к конфликту с теми людьми, которые считают такое поведение неприемлемым, невыносимым.

5. Провокации окружения. Многие люди провоцируют на конфликт других даже без осознанного на это намерения, поскольку это для них естественный стиль общения.

Причины конфликтного поведения *психологически проблемных людей* – привлечение внимания, борьба за власть, месть и страх неудачи.

1. Привлечение внимания. В трудной ситуации ребенок обычно старается привлечь внимание родителей – они помогают. Иногда это остается привычкой на всю жизнь: в трудной ситуации стараться привлечь к себе внимание, вместо того, чтобы думать о последствиях и просто решать вопрос. Позиция Жертвы – великолепный способ получить себе дополнительное внимание.

¹ Пиз Аллан и Барбара. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М.: Эксмо, 2015. С. 131.

2. Борьба за власть. Власть – выгодная позиция. Детям и взрослым часто кажется, что власть решит все их проблемы. Увлечшись борьбой за власть, люди часто забывают о своих настоящих целях и начинают вести себя и конфликтно и неадекватно.

3. Мсть (отместка). Внутреннее напряжение требует выхода, и возникает поведение не для чего, а потому что: выброс неконтролируемой агрессии в сторону обидчика. Мсть – намеренное причинение зла, неприятностей с целью отплатить за оскорбление, обиду или страдания.

4. Страх неудачи. Воплощается в демонстрацию беспомощности и симуляцию неспособности. Сопровождается падением уверенности в себе, низкой самооценкой, потерей мотивации.

Вопрос 4. Диагностика причин конфликта, выработка и применение стратегий поведения в ходе конфликта

Методическая сторона изучения конфликта является в настоящее время мало-разработанной областью, поэтому различные научные и прикладные направления в изучении конфликта вынуждены использовать для диагностики конфликта методы, имеющиеся в других отраслях знаний, и прежде всего методы психологии.

В психологической литературе последних лет можно найти интересные и содержательные описания конкретных практических рекомендаций по практико-ориентированному обучению будущих сотрудников полиции (в частности, на примере профессиональной подготовки сотрудников ГИБДД), изложение современных образовательных педагогических технологий, используемых в ведомственных вузах МВД России, разработки алгоритма профессиональных действий сотрудников в конфликтных ситуациях служебной деятельности и провокационного поведения граждан¹.

Можно выделить несколько аспектов конфликта, возможность диагностики и изучения которых обеспечена методически, как неспецифическим, так и специально разработанным инструментарием. Речь идет о диагностике конфликтности личности и об изучении особенностей межличностных конфликтов в малых группах. Изучение и диагностика остальных сторон и особенностей конфликта связана с проблемами поиска или разработки специфических и адаптацией неспецифических методов и методик.

Среди наиболее известных психологических тестов, которые используются для диагностики конфликтности личности, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов выделяют следующие²:

¹ Костина Л. Н. Видеопортфолио как технология формирования у курсантов профессиональных компетенций // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 4(63). С.80-83;

Костина Л.Н., Борисова С.Е., Кузнецова Н.М. Практико-ориентированное обучение в повышении квалификации старших психологов (психологов) подразделений Госавтоинспекции: учебное пособие. Орел : ОрЮИ МВД России, 2012. 204 с;

Костина Л.Н., Кузнецова Н.М. Психология общения в деятельности сотрудников Госавтоинспекции: методические рекомендации для сотрудников Госавтоинспекции. Издание второе, исправленное и дополненное. Орел : ОрЮИ МВД России имени В.В. Лукьянова, 2013. 27 с;

Профессиональные действия сотрудников подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения: учебное пособие / под общ. ред. В.Л. Кубышко. М.: ДГСК МВД России, 2017. 120 с.

² Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. С. 326-328.

– 16-факторный личностный опросник Кеттелла. В конфликтологии его применяют для выявления конфликтных личностей. Проведенные исследования показывают, что более конфликтные личности обладают следующими психологическими особенностями: скрытность, практичность, жесткость, суровость, независимость, решительность, смелость, честолюбие, стремление к лидерству;

– личностный опросник Г. Айзенка. Его применение позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал: «экстраверсия-интроверсия» и «нейротизм-стабильность». Диагностической является только вторая шкала. Повышенный уровень нейротизма личности способствует ее конфликтному поведению. Зависимость между характеристиками экстраверсии-интроверсии и конфликтностью личности не выявлена;

– шкала реактивной и личностной тревожности. Представляет собой адаптированный Ю. Ханиным опросник Спилбергера, направленный на выявление тревожности как эмоционального состояния и как свойства личности. Тревожность как эмоциональное состояние характеризуется наличием у человека напряжения, беспокойства, нервозности. Как свойство личности она проявляется в испытываемых человеком опасениях, страхах в объективно безопасных ситуациях. В ряде исследований обнаружена взаимосвязь между повышенной тревожностью и конфликтностью личности;

– опросник А. Баса – А. Дарки. Предназначен для определения индивидуального уровня агрессии личности. Агрессивность рассматривается авторами методики как симптомокомплекс различных агрессивных и враждебных реакций: физическая и косвенная агрессия, вербальная агрессия, раздражительность, негативизм, обида, зависть, подозрительность. Выявлено, что конфликтность связана с высоким уровнем агрессивности;

– методика «Q-сортировки». Методика, предложенная Х. Заленом и Д. Штоком, направлена на выявление у членов группы таких тенденций в межличностном общении, как зависимость – независимость, общительность – необщительность, стремление к борьбе – избегание борьбы. Конфликтную личность характеризует высокий показатель тенденции к борьбе, который является отражением стремления к завоеванию более высокого статуса в системе межличностных отношений.

Среди специфических методов диагностики конфликтов, безусловно, наиболее известным является тест Томаса-Килмена. Он предназначен для определения наиболее характерного для человека стиля разрешения конфликтов. Таких стилей авторами выделено пять: конкуренция, сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс. Авторы считают, что каждый из стилей эффективен только в определенных условиях. Любой человек должен уметь эффективно использовать каждый стиль, учитывая конкретные обстоятельства. Наиболее эффективным будет тот стиль, который выбран исходя из особенностей конкретной ситуации и индивидуальных особенностей личности. Чаще всего люди используют один или два стиля.

Данная методика в отечественной психологии адаптирована Н.В. Гришиной¹. Результаты исследований показывают, что чаще всего используются стратегии компромисса, сотрудничества и избегания. В наименьшей степени – приспособления и противоборства.

¹ Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 544 с.

Гришина Наталия Владимировна (р. 20.09.1947, Санкт-Петербург) – российский психолог, специалист в области социальной психологии. Доктор психологических наук, профессор факультета психологии Санкт-Петербургского государственного университета. Член ученого совета факультета психологии и диссертационных советов. Окончила факультет психологии и аспирантуру при СПбГУ. Является обладателем диплома лауреата Всесоюзного конкурса молодых ученых и специалистов по общественным наукам за рукопись «К развитию схемы возникновения межличностных конфликтов» (1978).

Области научных исследований: проблемы социальной психологии и психологии личности, а именно: психология конфликта, психология межличностного взаимодействия, психология ситуаций.

Тема кандидатской диссертации «Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов» (1979), тема докторской диссертации «Психология межличностного конфликта» (1995). Один из ведущих специалистов в стране по проблемам психологии конфликта.

В последние годы занимается разработкой проблем психологии социальных ситуаций. Читает курсы «Психология конфликта», «Экзистенциальная психология», «Психология в современном обществе» в СПбГУ и других вузах. Гришиной опубликовано более 80 научных работ, в том числе «Психология конфликта» (СПб., 2000); «Психология конфликта. Хрестоматия» (СПб., 2001), «Психология социальных ситуаций. Хрестоматия» (СПб., 2001), «Курт Левин: жизнь и судьба» (СПб., 2000) и др.

Среди отечественных известной является разработанная А. Анцуповым модульная методика диагностики межличностных конфликтов¹. Модульная структура методики включает четыре базовые измерительные шкалы: отношение к каждому члену группы; представление об отношении каждого к нему самому; качество выполнения должностных обязанностей; развитость нравственных качеств. Сопоставление ответов на вопросы дает возможность выявить не только реальные, но и потенциальные конфликтные взаимоотношения в группе; позволяет количественно оценить остроту и интенсивность конфликтов.

Методика позволяет выявить сотрудников, имеющих наибольшее число конфликтных взаимоотношений; определить, насколько точно руководитель представляет положение дел в возглавляемом коллективе; дает возможность количественно оценить общий характер взаимоотношений.

А. Шипиловым разработана методика по определению уровня внутриличностной конфликтности². В ее основе лежит понимание внутриличностного конфликта и его видов.

Автор выделяет шесть видов внутриличностного конфликта: мотивационный (между «хочу» и «хочу»), нравственный («хочу» и «надо»), ролевой («надо» и «надо»), адаптационный («надо» и «могу»), конфликт нереализованного желания («хочу» и «могу») и неадекватной самооценки («могу» и «могу»).

Методика позволяет: определять степень внутриличностной конфликтности человека; выявлять наиболее переживаемые типы внутриличностных конфликтов; определять основные сферы актуальной внутриличностной конфликтности человека (мотивационная, долженствования, самооценки).

¹ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. С. 158.

² Там же.

Таким образом, широта и многоаспектность феноменологического поля конфликта создает пространство возможностей для постоянного пополнения и расширения методического инструментария изучения и диагностики конфликтов.

Вопрос 5. Методы и способы предотвращения конфликтов и их позитивного разрешения

Предупреждение конфликтов – деятельность по созданию и укреплению таких условий жизнедеятельности, при которых исключается возможность возникновения конфликтов.

Эффективность предупреждения конфликтов не столь значительна, как хотелось бы многим, что обусловлено рядом причин объективного и субъективного характера.

Субъективные препятствия предупреждения конфликтов кроются в особенностях личности человека и его способностях к прогнозированию возможных последствий своих поступков.

Например, есть люди, которые имеют привычку избавлять себя от скуки и унылого однообразия жизни за счет провоцирования конфликтов с окружающими. Существует также тип людей, которые испытывают дискомфорт в нормальной ситуации и тяготеют к стрессовым ситуациям, также провоцируя их возникновение. Такие качества, как стремление к проявлению превосходства, хамство, хвастовство, неуважение к людям и другие, создадут массу проблем для личности и сведут к минимуму возможности предупреждения конфликтов.

Объективные препятствия постороннего вмешательства в ситуацию, чреватую возникновением конфликта, характеризуются разнообразием.

Во-первых, эти препятствия имеют социально-психологический характер. Люди строят свои взаимоотношения самостоятельно, вмешательство посторонних зачастую рассматривается сторонами как нежелательное и воспринимается как навязчивое воздействие.

Во-вторых, существуют нравственные препятствия. Нередко, и не без основания, конфликт рассматривается как частное дело сторон. С позиций гуманизма принуждение сторон к согласию неэтично.

В-третьих, существуют препятствия правового характера. Так, ущемление права личности на самоопределение, принуждение к выбору определенной модели поведения (даже из лучших побуждений) могут противоречить законодательству, быть противоправными.

Вмешательство в конфликт возможно лишь в случае, если он перерастает рамки личных или групповых отношений и становится социально опасным (значимым)¹.

Успешность коммуникативного взаимодействия в значительной степени определяется соблюдением сторонами определенных условий – *факторов, вызывающих возникновение конфликта*. Среди них можно выделить следующие:

1. Перебивание партнера.

¹ Еникеева А. Предупреждение и управление социальными конфликтами // Экономика и социум. Саратов, 2016. № 12-1 (31). С. 1063-1066.

2. Принижение партнера (чрезмерная категоричность, обвинения, снисходительный тон, оценка, нарушение этических правил, крик).
3. Высказывание негативных оценок по поводу слов собеседника.
4. Подчеркивание разницы между собой и партнером.
5. Преуменьшение вклада партнера в общее дело и возвышение своего вклада.
6. Мелочные придирки.
7. Создание и использование дефицита времени.
8. Резкое увеличение темпа беседы.
9. Полное непонимание и нежелание понять партнера.
10. Отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером.
11. Отсутствие пространственной близости и контакта глаз.

Иногда процесс общения проходит в напряженной *конфликтной ситуации*. Для смягчения отношений в процессе общения необходимо снять эмоциональное напряжение партнера по общению. Алгоритм общения в этом случае должен строиться с учетом следующих правил:

1. Не замыкаться на себе, на своих мыслях, состояниях; думать, что делает партнер.
2. Смотреть на действия, изменения настроения партнера, постараться встать на его позицию, попытаться его понять.
3. Дать партнеру высказаться и выпустить пар.
4. Сказать о том впечатлении, которое произвели на Вас слова партнера.
5. Сказать о состоянии партнера (потом, если необходимо, о своем, лучше о своем состоянии в связи с действиями партнера).
6. Подчеркнуть значимость партнера в Ваших глазах.
7. Подчеркнуть сходство и общность с партнером по общению.
8. В случае своей неправоты признать ее и предложить выход из ситуации.
9. Сохранять самообладание.
10. В конфликтных ситуациях вести себя очень корректно (высказывать свою точку зрения и повторять слова партнера без иронии).

Часто причиной конфликтной ситуации в процессе общения может стать критика. Алгоритм реакции на справедливую критику может быть следующим¹:

1. Признать, соглашаться.
2. В соответствии с конкретным результатом извиниться.
3. Предложить выход из ситуации – выход в конструктивное действие.
4. Не поддаваться чувству обиды, возмущения, сохраняя спокойствие, помнить о праве на ошибку.
5. Спокойно отнестись к возмущению собеседника, признать право на возмущение, принять его, не реагировать на его выпады.

Реакция на несправедливую критику (варианты).

1. Промолчать, не включаться, игнорировать.
2. Использовать психотехнику «Открытая дверь»²:

¹ Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. Омск, 2014.

² Вагин И. Лучшие психотехники успеха. СПб.: Питер, 2017. 224 с. «Открывание дверей». Так принято называть дополнительные поощрения, которые нужны для того, чтобы помочь человеку начать

Выделять позитивную, реальную часть.

Игнорировать нападки.

Желательно соглашаться с частью того, что говорится.

Сохранять спокойствие, переждать «бурю».

3. Выявить негатив:

Реагировать только на то, что имеет какое-нибудь отношение к ситуации.

Спокойно, но внимательно относиться к эмоциональному состоянию и т.п.

Аккуратно, осторожно поделиться своим эмоциональным состоянием. (Описать то, на что я реагирую, в какой ситуации, что я чувствую и переживаю, если просьба или требование, то добавляется ... и поэтому я хотел бы ...).

Уточнить смысл критики. Сбросить негативные эмоции, снять эмоциональное напряжение.

Сохранять свое спокойствие, не допускать фраз, которые могут усилить эмоциональное напряжение, обидеть партнера по общению.

При построении алгоритма общения необходимо помнить о правах партнеров при общении. Права партнеров при общении можно сформулировать следующим образом:

1. Право быть последним судьей самому себе.
2. Право не оправдываться, не извиняться в самых сложных ситуациях.
3. Право не отвечать на вопрос.
4. Право решать, брать ли на себя ответственность за решение чужих проблем.
5. Право передумать, изменить свое мнение.
6. Право делать ошибки и право отвечать.
7. Право сказать: «Я не знаю!». Право не полностью знать о последствиях своих действий.
8. Право не зависеть от общественного мнения. Право быть нелюбимым.
9. Право быть нелогичным в своих решениях.
10. Право сказать: «Я не понимаю тебя!».
11. Право не быть совершенством, идеалом.

При реализации процесса общения наиболее эффективно уверенное общение. Его основные характеристики:

1. Понимание целей и задач общения.
2. Четкая аргументация проблемы.
3. Чувствование собеседника.
4. Спокойное, ровное состояние.
5. Логичность.
6. Реализация прав общения.

говорить или стать более открытым. Вот несколько примеров: «Наверное, вы хотите более подробно рассказать об этом?», «Да, это очень важная ситуация... Вы хотели бы продолжить?», «Похоже, это глубоко затронуло ваши чувства...». Все эти реплики являются открытыми вопросами или утверждениями. Они не содержат в себе оценки того, о чем говорится. Прием «Открытая дверь». Вы должны быть хладнокровны и выдержанны. Здесь поможет техника «дверного проема»: представьте, что вы – открытая дверь, в ней пусто, ничто не задерживается. А потому придирки и критика не должны производить на вас ни малейшего впечатления. Кстати, состоянию «открытой двери» так же, как и состоянию «киборга», обучаются на тренингах. И это приносит позитивные результаты!

При оценке результатов общения можно считать его положительным, если:

- достигнуты результаты общения;
- хорошее самочувствие партнеров;
- доброжелательные взаимоотношения между участниками общения.

Технология предупреждения конфликтов. Технология предупреждения конфликтов представляет собой совокупность приемов, методов и средств воздействия на предконфликтную ситуацию и участников взаимодействия.

В целом воздействие на ситуацию, чреватую возникновением конфликта, возможно в следующих направлениях:

- переделать реальность под ожидания заинтересованных сторон и тем самым изначально убрать предмет возможного конфликта;
- изменить свое отношение к проблеме, лежащей в основе противоречия (то есть повлиять на изменение своего поведения);
- изменить отношение оппонента к проблеме (то есть воздействовать на его сознание и поведение).

Достаточно эффективным приемом изменения реальности под ожидания сторон и предупреждения конфликтов является поддержание сотрудничества. Зачастую до начала конфликта участники взаимодействия находятся в нейтральных взаимоотношениях, возможно, и сотрудничают друг с другом. Поэтому весьма важно не разрушить имеющееся, пусть минимальное, сотрудничество, поддерживать и усилить конструктивность взаимоотношений.

Разработка нормативных процедур разрешения предконфликтных ситуаций. Принятие нормативных механизмов, регулирующих конфликты и предконфликтные ситуации с помощью правовых, нравственных, религиозных, политических и других норм.

Эффективность этой формы предупреждения конфликтов во многом зависит от отношения общества и государственных органов к существующим нормам, последовательности следования им. Нормативное регулирование конфликтов, в отличие от временно действующих институтов, делает систему более стабильной. Оно определяет долговременный порядок развития и разрешения конфликтов. В целях предупреждения конфликтов во многих государствах широко распространена практика включения в договоры, заключающиеся между фирмами, специальных параграфов, предусматривающих детальное поведение сторон при возникновении споров. Заблаговременная запись в контракте этих условий предупреждает спонтанный конфликт и удерживает стороны от непродуманных действий.

Характер взаимодействия с людьми во многом зависит от того, в какой форме предпочитает человек выражать свое недовольство в отношении других лиц и в какой форме склонен оказывать знаки внимания людям.

Знак внимания – высказывание или действие, обращенное к человеку и призванное улучшить его самочувствие и вызвать радость. Среди них выделяют комплименты, похвалы и поддержку.

Комплимент – знак внимания, который меньше всего приемлем и реже используется в служебных коллективах. Он выражается в вербальной форме без учета ситуации, в которой человек находится в данный момент. Например, «Какая Вы красивая сегодня». Подобная фраза воспринимается объектом комплимента

сразу с внутренним напряжением и протестом в смысле «а обычно некрасивая, значит...». Означает ли это, что не надо говорить комплименты? Конечно, нет. Это просто значит, что их недостаточно, иногда они бывают не к месту, и, видимо, поэтому к человеку, который говорит комплименты, испытывается некоторое недоверие.

Похвала – оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причем это сравнение в его пользу. Хвалят обычно человека всегда «к месту». Но похвала должна быть адекватной. Чувство неловкости при похвале может возникнуть тогда, когда вас хвалят за то, что вы на самом деле считаете недостойным одобрения, либо вас хвалит человек, который не пользуется вашим уважением, которого вы считаете недостаточно компетентным, чтобы оценивать вас, либо когда вас хвалят так очевидно, сравнивая с другими, пусть и в вашу пользу, что возникает ощущение, что не вас хвалят, а ругают другого. Похвала, или другими словами положительная оценка, всегда включает в себя и оценку отрицательную, хотя это относится и не к вам, а к кому-то другому. «Вы лучше кого-то» всегда означает и «кто-то хуже вас» и возводит вас таким образом «на пьедестал», в позицию «над другим».

Что происходит при этом с вашей самооценностью? Повышается она? Внешне – да, но позиция «на пьедестале» на самом деле – позиция слабого человека, часто она выступает как защита в ситуации, когда все другие способы воздействия на ситуацию уже не работают, да и стоять «на пьедестале» неудобно, тяжело и несвободно.

Поэтому каждый из нас больше нуждается не в похвалах, а в поддержке. В толковом словаре написано: «Поддержка – придержать, не дать упасть». Поддержка означает знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно неуспешен, сделанный в виде прямого речевого высказывания и касающийся той области, в которой у него в данный момент затруднения: «Ты отлично справился с этим трудным заданием». Поддержка исключает сравнение с кем-либо, кроме себя самого (для того чтобы не дать упасть, вовсе не нужно оценивать человека).

Если похвала, положительная оценка обращена не к самому человеку, а к результатам его деятельности, то, поддерживая человека, Вы обращаетесь к его личности, независимо от его промахов и успехов, ошибок и достижений. Для оказания поддержки определяющим становится безусловное принятие другого человека. Поддержать можно каждого человека, для этого надо всего лишь видеть его сильные стороны. Только безусловное принятие другого как конструктивной личности и безусловное принятие себя самого дает человеку возможность искренне реагировать на самые разные поступки.

Именно эти, первые сказанные вами слова, обращенные к конструктивному началу его личности, к тому, что у него есть хорошего, повышают его самооценку. Указание на то хорошее, что есть в самом человеке, именно эта его внутренняя сила и может стать источником его самоуважения и исправления допущенных жизненных ошибок.

Особенно важно уметь правильно взаимодействовать с людьми руководителю, ибо работа с людьми – это основной стержень управленческой деятельности. Как часто вы психологически поощряете, «поглаживаете» своих друзей, знакомых? Помните, что «поглаживания» почти так же необходимы человеку, как еда, крыша, тепло.

Выделяют также позиции общения¹: 1) доминирование, или «общение сверху»; 2) «общение на равных»; 3) подчинение, или позиция «снизу»; 4) «доброжелательная позиция принятия партнера»; 5) нейтральная позиция; 6) враждебная позиция неприятия партнера.



Рис. 29. Позиции общения

Когда человек чувствует угрозу отвержения, то могут возникать следующие типы поведения – общения²: 1) заискивать, чтобы другой человек не сердился; 2) обвинять, чтобы другой человек считал его сильным; 3) рассчитать все так, чтобы избежать угрозы; 4) отстраниться настолько, чтобы игнорировать угрозу, вести себя так, как будто ее нет.

Заискивающий миротворец пытается угодить, никогда ни о чем не споря, соглашается с любой критикой в свой адрес (а внутри себя такой человек ощущает себя ничтожеством, не представляющим ценности – «Я без тебя ничто», «Я беспомощен»).

Обвинитель постоянно ищет, кто в том или ином случае виноват. Он – директор, хозяин, который без конца упрекает: «Если бы не ты, все было бы хорошо», всем видом он показывает «Я здесь главный», но глубоко внутри он чувствует «Я одинок и несчастлив».

Расчетливый «компьютер» очень рассудителен, не выражает никаких чувств, он кажется спокойным, холодным, собранным, живет под лозунгом: «Говорите правильные вещи, скрывайте свои чувства. Не реагируйте на окружающее».

Отстраненный человек, что бы ни делал, что бы ни говорил – не связан с тем, что говорит или делает собеседник. Он отстраняется от неприятных и трудных жизненных ситуаций, старается ничего не замечать, не слышать, не реагировать, внутри он чувствует «Никто обо мне не заботится, здесь мне нет места», одиночество и полную бессмысленность своего существования.

Любая из этих моделей общения, реагирования способствует поддержанию заниженной самооценки, ощущения собственного ничтожества. Но есть и эффективный способ реагирования – «уравновешенный, гибкий»; этот вариант общения гармоничен: произносимые слова соответствуют выражению лица, позе, интонации, честному и открытому выражению своих чувств и мыслей. Уравновешенное обращение основано на подлинности переживаемых демонстрируемых чувств. Совсем иначе выглядит, например, обвиняющий тип общения, при котором человек, чувствуя беспомощность, демонстрирует злость или за бравадой скрывает обиду.

Чтобы стать уравновешенным, гибким человеком, требуются сила воли, смелость, новые убеждения и новые знания. Здесь невозможно притворяться. От сти-

¹ URL: https://studopedia.ru/view_psihologiya.php?id=45

² Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. Омск, 2014.

ля общения зависит то, как вы реализуете планы и разрешаете конфликты. Иной стиль приведет к другому результату.

Рассмотрев принципы психологического влияния в процессе общения, необходимо установить и те правила, при выполнении которых процесс общения приводит к наилучшим результатам.

Психотехнику бесконфликтного взаимодействия и правил процесса общения можно представить как совокупность определенных методик (техник¹).

Методика самоподачи коммуникатора. Это выигрышное представление коммуникатора. Первый прием в рамках этой методики – прием выигрышного самопредставления. О важности этого приема говорит опыт, изложенный в книге польского психолога Леслава Войтасика «Психология политической пропаганды».

Три группы испытуемых по тридцать человек собираются в три радиофицированных класса. По радио передается информация о гуманном отношении к малолетним преступникам. Радиопередача – типа интервью. Информация во всех трех группах одна и та же, но по-разному представлен человек, у которого берется интервью. В первом случае это бывший малолетний преступник, во втором – человек со стороны, в третьем – судья. Когда опросили присутствующих, что же они усвоили, то оказалось, что в первой группе только 30% присутствующих могли более или менее подробно рассказать о том, что говорилось в этой передаче. Во второй группе процент усвоивших информацию поднялся уже до 65%, а в третьей группе информацию усвоили уже 75% присутствующих.

Оказалось, что на усвоение информации повлияло то, как был представлен источник информации, и в зависимости от этого у слушателей выработалась установка на восприятие информации. В первой группе установка примерно такая: «Что может мне рассказать бывший малолетний преступник? Слушать не буду, потому что мне не интересно». Во второй группе: «Человек со стороны, прохожий на улице, такой же, как я, может быть, он знает чуть больше, чем я. Дай-ка послушаю, может быть, будет интересно». В третьей группе судья был признан компетентным в этой области человеком и его с интересом выслушали почти все.

Второй прием – демонстрация сильных сторон коммуникатора. Это демонстрация знаний и умений человека в определенной области, тех его особенностей, которые его характеризуют наилучшим образом.

Третий – прием зрительного контактирования. От 30 до 60% времени общения между людьми занимает зрительный контакт. Выше этого – норма у влюбленных и у агрессивных людей. Взгляд – это самоподача человека, которая говорит о его преимуществах перед партнером по общению, о статусе по сравнению с ним.

Известно также, что человек говорящий смотрит в глаза человека слушающего в начале фразы и в конце. Если он будет смотреть в глаза без отрыва, то он потеряет мысль. На этих особенностях строились советы такого специалиста в области общения, как В. Торнболя, который читал лекции о человеческом магнетизме в Санкт-Петербурге в 1900 году. Он говорил, что если Ваш начальник устраивает Вам разнос и испытывает от этого удовольствие, чтобы вывести его из состояния равновесия, когда он говорит, старайтесь с ним взглядом не встречаться. Смотри-

¹ Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. Омск, 2014.

те на его одежду, прическу, галстук и так далее. Но когда Вы говорите что-то в ответ, то выберите точку на переносице этого человека и смотрите на эту точку. В силу того, что нарушаются нормы, человек начинает чувствовать себя «не в своей тарелке» и общаться с Вами у него пропадает желание. Но Вам легче, так как Вы смотрите ему не в глаза, а на точку на переносице.

Четвертый прием – приглашение к диалогу, демонстрация открытости и обращенности к партнеру. Это положение рук и поза человека, выражающая готовность к общению: раскрытые руки ладонями вверх, пожимание плечами, расстегивание пиджака, распрямление ног, продвижение на край стула ближе к партнеру.

Пятый прием – демонстрация авторитетной позиции, приближение позиции коммуникатора к партнеру. Включает в себя: показ знаний в интересующей области, упоминание об общих знакомых, оценка опыта сотрудника в той или иной области и т.д. Прием чаще демонстрируется начальником при общении с подчиненным.

Шестой прием – прием «умеренного раскачивания лодки» (быстрые переходы от мягкости к жесткости и обратно).

Методика вовлечения в общение. Прием накопления согласий (выбор нейтрального материала, избегание противоречий в начале общения, преимущественное внимание к объектам согласия). Выбор нейтрального материала в начале общения позволяет человеку успокоиться, привыкнуть к обстановке общения. Но, кроме этого, если тема разговора будет близка партнеру по общению, составляет его увлечение, то он может быть признателен коммуникатору за то, что его признают как носителя определенной информации. У каждого человека есть потребность быть признанным через ту информацию, которой он обладает, и когда эта потребность удовлетворяется, возникают положительные эмоции и расположение к источнику положительных эмоций.

В начале общения рекомендуется избегать противоречий, так как в противном случае возникают элементы противостояния и коммуникаторы воспринимают друг друга как стрессор, раздражитель. Если реципиент воспринимает коммуникатора как стрессор, то у него происходят изменения в организме: повышается давление, учащается пульс, выделяется больше желудочного сока и т.д. Чтобы человек был готов к положительному взаимодействию, ему надо дать время успокоиться. В этом случае лучше изменить тему разговора, выйти из него и вернуться к этому разговору спустя некоторое время. Человек успокоится, изменится ситуация вокруг вопроса, и будет больше шансов решить его положительно.

Прием сближающего («Мы») обращения. Этот прием позволяет сблизить позиции людей и установить более тесный контакт. Например, мы – сотрудники полиции.

Прием разговаривания партнера (постановка мягких вопросов, активное слушание, накопление согласия, избегание противоречий). Например, накопление согласий – это метод ведения диалога, известный как «метод Сократа», когда происходит накопление согласий по общим вопросам и человек по инерции говорит «да» по спорному вопросу.

Прием терпеливого слушания. Иногда для расположения партнера по общению достаточно просто молча выслушать то, что он говорит, высказывая одобрение по тому или иному разделу его информации.

Прием нейтрализации настороженности, успокоение партнера (умение критиковать, спорить). Умение критиковать является одним из основных элементов

общения руководителя. Сама по себе критика является довольно болезненным элементом воздействия на подчиненного. Критика направлена на изменение какой-то составляющей в структуре личности подчиненного, а личность – структура довольно статичная и подобное воздействие воспринимает болезненно. Кроме этого, иногда руководитель выбирает неправильную тактику критики и еще более усугубляет негативное впечатление от подобного воздействия.

Рекомендуется критику построить из трех фаз. Первая фаза должна носить позитивный характер. Здесь можно вспомнить все положительное о критикуемом. Вторая фаза – это критика, негативные моменты, которые не устраивают начальника. Третья фаза должна быть позитивной. При такой организации беседы сохраняются позитивные отношения между начальником и подчиненным (середина беседы, как правило, в деталях не запоминается), разрушаются установки подчиненного, его заготовки, содержащие какую-то ложь.

Можно заметить, что теория конфликтов охватывает довольно широкий круг вопросов. Это определение самого понятия конфликта, раскрытие его природы как особого общественного явления, изучение причин и условий возникновения конфликтных ситуаций, их профилактики, контроля и разрешения.

Конфликт – это всегда взаимодействие людей. Все лица, участвующие в конфликте, различаются своими целями, ролью и значением. Поведение участника конфликта зависит не только от его социальной роли, но и от ряда субъективных факторов: аналитической деятельности, опыта, эмоций и чувств, мотивации и т.п. Эти факторы определяют восприятие конфликта и степень искажения восприятия.

Однако, несмотря на сложность самого понятия конфликта, существует реальная возможность прогнозирования поведения участников конфликта, установления причин и факторов, способствующих возникновению конфликтного поведения и его предупреждения.

Список литературы

а) нормативные правовые акты

1. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

2. О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.

3. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих: одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21) - URL: http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehniki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.

4. О полиции: Федеральный закон от 07.02.2011 N 3–ФЗ: ред. от 03.02.2014 // Собрание законодательства РФ. – 2011. – N 7. – Ст. 900.

5. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ: редакция от 23.07.2013 - URL: <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

б) основная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов / Г.М. Андрее-

ва. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 363 с.

2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2004. – 591 с.

3. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

4. Еникеева А. Предупреждение и управление социальными конфликтами / А. Еникеева // Экономика и социум. – Саратов, 2016. – № 12–1 (31). – С. 1063–1066.

5. Зиннуров Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф.К. Зиннуров. – Казань: КЮИ МВД России, 2016. – 532 с. Электронная библиотека КЮИ МВД России.

6. Киселева Е.Ю. Психологических портрет субъекта затрудненного общения // Е.Ю. Киселева // Вестник Омского университета. – 2007. – № 4. – С. 150–153.

7. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Академия, 2001. – 288 с.

8. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В. Мальцева. – Гамбург: Lap Lambert Academic Publishing, 2014. – 157 с.

9. Петрановская Л.В. Сын за отца отвечает // Живой журнал. – URL: <https://ludmilapsycholog.livejournal.com/2010/05/14/> (дата обращения: 28.11.2017).

10. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

11. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2015. – 448 с.

12. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И. Марьин и др. – М., 2014. – 195 с.

13. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2013. – 127 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>. – ЭБС «IPRbooks»

14. Психологос. Энциклопедия практической психологии. – URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/konfliktnoe-povedenie> (дата обращения: 30.11.2017).

15. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

16. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

17. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза / К. Хорни. – М.: Канон+РООИ «Реабилитация», 2014. – 256 с.

18. Хьелл Л. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Л. Хьелл, Д. Зиглер; перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/index.htm> (дата обращения: 05.12.2017).

19. Эдвард Сноуден // Википедия: свободная энциклопедия. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Сноуден_Эдвард (дата обращения: 27.11.2017).

в) дополнительная литература

20. Большая психологическая энциклопедия. – URL: <https://psychology.academic.ru/955>. (дата обращения: 27.11.2017).

21. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции

/ Т. В. Мальцева // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 2 (57). – С.32-35.

22. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя, 2015. – 206 с.

23. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

24. Уразаева Г.И. Социально–психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции / Г.И. Уразаева, О.В. Власова // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. – № 3 (17). – С.82-89.

Художественная литература

1. Гоголь Н.В. Мертвые души / Н.В. Гоголь. – М.: Азбука-классика, 2016. – 352 с.

2. Горький Максим. На дне. – М.: АСТ, 2017. – 384 с. – Серия: Эксклюзив: Русская классика.

3. Грибоедов А.С. Горе от ума. – М.: Детская литература, 2017. – 204 с. – Серия: Школьная библиотека.

4. Пушкин А.С. Евгений Онегин. – М.: Омега, 2017. – 288 с. – Серия: Школьная библиотека.

5. Чехов А.П. Вишневый сад. – М.: АСТ, 2017. – 416 с. – Серия: Русская классика.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

13. Официальный сайт Президента России – URL: <http://president.kremlin.ru/>

14. Официальный сайт Федеральных органов исполнительной власти – URL: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>

15. Официальный сайт Федерального Собрания РФ – URL: <http://www.gov.ru/main/page7.html>

16. Официальный сайт Правительства России – URL: <http://www.government.ru>

17. Официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации – URL: <http://www.mvd.ru>

18. Официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации – URL: <http://www.minjust.ru>

19. Официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации – URL: <http://www.sledcom.ru>

20. Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации – URL: <http://www.genproc.gov.ru>

21. Официальный сайт судебной власти РФ – URL: <http://www.gov.ru/main/page10.html>

22. Крупнейшая база судебной практики в РФ с данными по адвокатам, юристам, судьям и прокурорам РосПравосудие (rospravosudie.com) – URL: <https://rospravosudie.com/>

23. Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации – URL: <http://www.ksrf.ru/>

24. Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации – URL: <http://www.vsrfr.ru> т.д.

ГЛАВА 5. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА. ФРАГМЕНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Я слышу – я забываю.

Я вижу – я запоминаю.

Я делаю – я понимаю.

Конфуций

5.1. Краткое обоснование разрабатываемой тренинговой программы и ее описание



Рис. 30¹. Как ветер придает форму облакам, так и мы придаем форму нашим собственным мыслям. У человека есть мощнейший разум, есть возможности и есть силы для того, чтобы преследовать великие цели, менять мир, открывать интересное и неизведанное. Нужно лишь встать на путь созидания и найти ту самую взаимосвязь с природой, которую так умело поддерживают все живые существа на планете (Макс Молотов).

Конфу́ций – древний мыслитель и философ Китая. Его учение оказало глубокое влияние на жизнь Китая и Восточной Азии, став основой философской системы, известной как конфуцианство. Конфуций основал первый университет и привел в систему летописи, составленные в разных княжествах. Учение Конфуция о правилах поведения князей, чиновников, воинов и крестьян распространялось в Китае так же широко, как учение Будды в Индии. Настоящее имя – Кун Цю, но в литературе часто именуется Кун-цзы, Кун Фу-Цзы («учитель Кун») или просто Цзы – «Учитель». Уже в возрасте немногим более 20 лет он прославился как первый профессиональный педагог Поднебесной.

До победы легизма школа Конфуция была только одним из многих направлений в интеллектуальной жизни Воюющих Царств, в период, известный под названием Сто школ. И только после падения Цинь возрожденное конфуцианство достигло статуса государственной идеологии, который сохранился до начала XX века, лишь временно уступая место буддизму и даосизму. Это привело к возвеличению фигуры Конфуция и включению его в религиозный пантеон.

Хотя конфуцианство часто называют религией, в нем нет института церкви и для него не важны вопросы теологии. Конфуцианская этика не религиозна. Идеалом конфуцианства является создание гармоничного общества по древнему образцу, в котором всякая личность имеет свою функцию. Гармоническое общество построено на идее преданности (чжун, 忠) – лояльности в отношении между начальником и подчиненным, направленной на сохранение гармонии и самого этого общества. Конфуций сформулировал золотое правило этики: «Не делай человеку того, чего не желаешь себе». Википедия: URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

¹ Рисунок Андрея Попова.

Как ветер придает форму облакам, так и мы придаем форму нашим собственным мыслям. Характерной особенностью многообразных исследований проблемы личности является анализ ее как субъекта социального поведения, жизнедеятельность которого проходит в определенных общественно-исторических условиях. Образ жизни, сложившийся в нашем обществе в течение многих десятилетий, уже сформировал тот тип человека, который проявляет характерные особенности времени, исторической эпохи, социальных групп, круг которых расширяется, и в целом предсказуем в своих потребностях, интересах, социальных ожиданиях и установках.

Происходящее в данный момент переосмысление прежних идеалов, сложившейся системы убеждений как высшего регулятора поведения личности не может не сопровождаться построением продуманной модели не только политических, экономических и прочих общественных отношений, но и программы формирования разумных социальных потребностей личности, развития различных видов социального поведения, в том числе и ролевого¹. Мир невероятно большой и разный. Не стоит ограничивать радиус своего мышления городом, улицей, домом. Важно всегда помнить о том, что мы живем на целой планете.

Достаточно эффективно и разносторонне можно формировать ролевое поведение специалиста любой профессии в процессе тренинговых занятий на этапе профессионального обучения. Для достижения данных целей ролевого развития личности сотрудника полиции в широком смысле, а в узком – для совершенствования коммуникативной компетентности в вузах МВД России в соответствии с образовательными стандартами введена учебная дисциплина «Социально-психологический тренинг профессионального общения».

Целями дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения»² являются формирование у обучающихся целостного представления о психологической составляющей профессионального общения, вооружение знаниями о закономерностях развития общения в различных ситуациях профессиональной деятельности, формирование у обучающихся умений и навыков практического применения психологических знаний в общении и деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Задачи дисциплины:

- вооружение знаниями, необходимыми для компетентной оценки и учета психологических особенностей личности гражданина в процессе общения с ним;
- формирование у обучающихся целостного представления о профессиональном общении, о возможностях использования психологических знаний для совершенствования профессионального общения;
- развитие у обучающихся навыков эффективного общения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности;

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 222 с.

² Социально-психологический тренинг профессионального общения: рабочая программа учебной дисциплины по специальности 40.05.02 - Правоохранительная деятельность, квалификация (степень) выпускника – «юрист» / сост. Г.И. Уразаева. Казань: КЮИ МВД России, 2017. 34 с.

- обучение использованию приемов профилактики стресса в профессиональном общении;
- развитие профессионально-психологической ориентированности сотрудника ОВД на личность другого человека и его индивидуальность как одного из компонентов профессиональных способностей;
- профессиональное развитие психологических качеств, значимых для взаимодействия с другими;
- формирование умения учитывать психологические условия эффективности общения и взаимодействия с другими для выполнения профессиональных действий;
- формирование умения психологически эффективно пользоваться речью, мимикой, жестами, осуществлять ролевое поведение в процессе общения с гражданами в интересах решения служебных задач;
- формирование психологической устойчивости к коммуникативным трудностям, возникающим в процессе службы;
- совершенствование коммуникативной составляющей профессиональных навыков и умений.

Процесс изучения дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения» направлен на формирование следующих компетенций:

а) общекультурных:

способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5);

способности проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния (ОК-6);

способности к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии (ОК-7);

способности принимать оптимальные организационно-управленческие решения (ОК-8);

способности осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке (ОК-10);

б) профессиональных:

способности применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы (ПК-20);

способности принимать оптимальные управленческие решения (ПК-24);

способности организовать работу малого коллектива исполнителей, планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК-25);

способности осуществлять свою профессиональную деятельность во взаимодействии с сотрудниками правоохранительных органов, представителями государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений, с муниципальными органами охраны общественного порядка, гражданами, со средствами массовой информации (ПК-26).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:

- теоретические положения о психологической сущности общения, его функциях и видах (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);
- психологические механизмы влияния этики на процесс взаимодействия партнеров по общению с учетом специфики деятельности сотрудников правоохранительных органов (ОК-5, ПК-25, ПК-26);
- особенности содержания социально–психологической компетентности сотрудника правоохранительных органов (ОК-5, ОК-6, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);
- основы психопрофилактики негативных психологических состояний (ОК-6, ПК-20);
- содержание и психологические особенности коммуникативного воздействия в процессе ведения переговорного процесса (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-20, ПК-26);
- психологические требования к личности сотрудника правоохранительных органов; психологические основы профессионального общения сотрудников правоохранительных органов; причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);
- этические и психолого-педагогические основы формирования антикоррупционного поведения сотрудников правоохранительных органов (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);

уметь:

- уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина (ОК-5, ОК-8, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);
- анализировать механизмы возникновения и разрешения социальных конфликтов, природу и возможные пути предупреждения девиантного поведения в различных группах социального риска (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);
- правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);
- диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликта, использовать различные методы и способы предотвращения и позитивного разрешения конфликтов (ОК-5, ПК-20);
- практически использовать психотехнологии профессионального общения в повседневной деятельности сотрудников правоохранительных органов (ОК-5, ОК-7, ПК-20, ПК-26);

владеть:

- навыками толерантного поведения, навыками поведения в служебном коллективе и общении с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета, навыками позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий (ОК-5, ОК-7, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);

- навыками установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации (ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);

- навыками самостоятельного развития профессионально важных качеств (ОК-6, ПК-20);

- навыками управления эмоционально-волевой сферой, саморегуляции психических состояний в процессе профессиональной деятельности, в том числе в экстремальных условиях (ОК-6, ПК-29).

Релевая сущность является важной составляющей в структуре личности, во многом определяющей механизм ее поведения. Действительно, личность выступает в жизни как носитель определенных социальных функций, прав и обязанностей, предполагаемых той или иной социальной ролью. Не абсолютизируя значения ролей, не отрывая их от реальных общественных отношений, в чем упрекали сторонников теории ролей, мы тем не менее склонны признать, что реловая несостоятельность личности, беспомощность человека в жизненной ситуации как отца или сына, руководителя или подчиненного, специалиста-профессионала, достигшего профессионального мастерства либо деформированного в своих главных профессиональных и личностных качествах, является существенным фактором его жизненного благополучия в целом или в противном случае отсутствия покоя и гармонии в течение жизни. Единственный ответ на все вопросы – это нахождение самого себя в том человеке, который родился однажды на этой удивительной планете.

Безусловно, мы не рассматриваем жизнь или работу человека как театральное разыгрывание различных ролей, но в процессе своего развития с первых лет жизни ребенок усваивает и воспринимает необходимые реловые характеристики поведения, что является важным показателем его психического, в том числе социального, развития. Можно согласиться с тем, что уровень развития личности, ее возможности проявляются в особенностях исполнения роли, и наоборот, полноценное развитие личности осуществляется в процессе усвоения, принятия человеком многообразных социальных ролей.

Одно из утвердившихся определений роли формулируется Р.Х. Шакуровым по функциональному признаку: «роль – это социально-типическая система поведения (совокупность действий), выработанная в данном обществе для выполнения определенной социальной функции»¹. Он же определяет реловое поведение как индивидуальный вариант реализации личностью своей социальной роли.

Такая характеристика релового поведения выводит нас на другую актуальную проблему всех времен – вопрос развития творческих возможностей специалиста и реализации творческого потенциала индивидуальности. Человек есть то, что он подарил миру.

В связи с этим следует отметить, что значимой задачей в работе с сотрудниками полиции выступает диагностика и своевременная коррекция основных характеристик социального поведения, в частности, такого его вида, как реловое поведение, для развития которого профессиональная деятельность

¹ Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии // Вопросы психологии. 1972. № 5. С. 103.

является ведущей. Систему психологической работы в данном направлении можно представить, основываясь на известной последовательности этапов деятельности.

Основные этапы психологической работы по развитию у сотрудников полиции ролевых механизмов социального поведения.

I. Ориентировочно-моделирующий этап.

На данном этапе составляется ориентировочная основа деятельности специалиста и моделируется схема экспериментального подхода к изучению проблемы. Решаются следующие задачи:

изучение, анализ и обобщенное описание условий и факторов развития и реализации ролевого поведения личности в процессе совместной деятельности в определенных малых социальных группах (в тренинговой группе действующих сотрудников, в учебной группе на этапе первоначальной профессиональной подготовки, в профессиональном служебном коллективе);

составление программы наблюдения и анализа уровня развития ролевого поведения в тренинге профессионального общения с учетом общих возрастных особенностей, закономерностей развития профессиональной деятельности как ведущей для формирования ролевых характеристик социального поведения.

II. Диагностический этап.

Изучение особенностей развития личности сотрудников, психологический анализ биографической информации (установление точного возраста и стажа работы, выявление общего состояния здоровья, выяснение специфики профессиональных задач, определение самочувствия сотрудника в момент обследования, преобладающего у него психического состояния).

Исследование индивидуальных проявлений и фактов поведения обследуемых в ходе естественных тренинговых экспериментов (на основе разработанной программы изучения и развития ролевого поведения в тренинге профессионального общения и ролевого поведения).

III. Этап коррекции и развития ролевого поведения личности.

Основная цель – создание условий для развития у субъектов ролевой активности, поведения, направленного на изменение (разрешение) возникающих мотивационно-конфликтных ситуаций, что предполагает моделирование субъектом возможных вариантов ролевого взаимодействия, выбор наиболее адекватного способа разрешения ролевого конфликта, прогноз его результативности, учет эффективности.

Ролевая инициатива субъекта, детерминируемая ролевой установкой, направляет его на выбор способа реализации роли, не ограниченного жестко ролевыми стереотипами. В отличие от традиционных методов психолого-педагогического воздействия на сотрудника, в данном случае выбор способа действия в роли не предписывается и не является навязываемым тренером-ведущим.

Суть предлагаемого нами в рамках дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения» метода обучения (мотивационно-конфликтной ролевой игры с целью инициации системы интеракций и развития адекватного конструктивного ролевого поведения) состоит в том, чтобы актуализировать мотивационно-целевую социальную ролевую установку как

активную ролевую позицию субъекта в процессе реализации им той или иной роли¹.

Таким образом, одной из важнейших теоретических предпосылок метода является принцип активности субъекта. Он предполагает активное вмешательство человека в ситуацию, как обычную повседневную, так и экстремальную, характеризует его активную роль и поведение, состоящее во введении новых стимулов как оптимальную стратегию жизненного и профессионального успеха и благополучия.

Задачи:

1. Изменение стандартного характера интеракций и социальных стереотипов поведения в процессе ролевой игры и тренинговых упражнений.

2. Создание специфических условий для развития ролевых взаимоотношений, моделирование и организация ведущим тренинга мотивационно-конфликтных ситуаций ролевого взаимодействия, выбор субъектом наиболее оптимальных способов их разрешения. При этом мотивационный процесс побуждается требованиями характеристиками значимой для субъекта профессиональной и жизненной ситуации. Взаимодействуя с ситуационными побуждениями, личностные диспозиции придают им те или иные «весовые коэффициенты», определяя тем самым результирующую тенденцию, которая инициирует и направляет ответное действие.

IV. Контрольно-оценочный этап.

Выделяется с целью установления эффективности психологической коррекции и развития поведения в рамках социально-психологического тренинга. Результатом данного этапа деятельности специалиста, ведущего тренинг, является констатация достижения оптимального уровня возможностей и умений полицейских эффективно общаться с разными людьми в разнообразных ситуациях ролевого взаимодействия, развития адаптивности и вариативности социального поведения.

Сравнительный анализ осуществляется в форме контроля за ходом развития ролевого поведения на основе разработанной методики изучения и развития ролевого поведения в процессе ролевых игр и упражнений. По итогам занятий можно констатировать существенное изменение ролевого поведения обучающихся по уровню развития и качественным характеристикам взаимодействия.

Общая характеристика метода (ролевой игровой конфликтной ситуации профессиональной деятельности)

Предлагаемые ролевые игры являются свободными в аспекте импровизации, то есть характеризуются отсутствием строго определенного сценария и вариантов его реализации. Ведущий (педагог-тренер) задает ситуацию ролевого общения, в том числе как конфликтного, либо сами участники выбирают ее для решения. Задача участников игры заключается в конфликт-разрешающих импровизациях на заданную тему ролевого взаимодействия, в развитии способности конструктивно реагировать в подобных случаях.

Разрешить мотивационно-конфликтную ситуацию ролевого взаимодействия участник тренинга сможет при условии сформированности необходимых предпо-

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 222 с.

сылки, прежде всего, когнитивных и коммуникативных, которые, в свою очередь, зависят от результативности предыдущего опыта ролевого взаимодействия в конфликтных ситуациях (отчасти этот опыт приобретает субъектом еще в детских играх). Педагог-тренер организует опыт ролевого взаимодействия в ситуациях с актуальным ролевым конфликтом. При этом развиваются необходимые мотивационные, когнитивные, коммуникативные предпосылки разрешения ситуаций ролевого конфликта, создаются условия, при которых обучающийся получает возможность выразить себя, осознать свою социальную достаточность.

Ролевая игра часто используется в работе тренинговых групп, организуемых с целью оказания психологической помощи и поддержки людям с различными субъективными трудностями или барьерами общения. Однако следует отметить, что те обучающиеся, которые в детстве «недоиграли» в силу действия тех же субъективных трудностей в общении со сверстниками или отставания игровой деятельности и ее привязки к предыдущему этапу раннего развития, будучи уже взрослыми людьми, продолжают чувствовать себя в жестких рамках «инструктивного» поведения, ограничивающих свободу выражения. Эта особенность развития личности нередко проявляется у обучающихся сотрудников полиции на наших занятиях в процессе выполнения ими ролевых заданий и упражнений. Давление коммуникативных барьеров, соответственно, проявляется в шаблонном выполнении ролевых предписаний.

Даже те сотрудники, которые попадают в тренинговые группы, не всегда могут до конца преодолеть действие субъективных барьеров. В первую очередь, это объясняется тем, что давно прошел оптимальный возрастной сензитивный период для развития социального, в том числе ролевого, поведения, а переживаемое человеком влияние барьеров общения сужает восприятие ситуации, что сдерживает быстроту и гибкость ума, сопровождается автоматическим воспроизведением в ходе взаимодействия фиксированных неадекватных установок и аттитудов в общении. При этом заметим, что не каждый человек, испытывающий в том необходимость, может оказаться в группе тренинга общения.

С учетом выделенных моментов в данном методе делается акцент не только на коррекционном значении ролевых игровых ситуаций, но и на профилактике – предупреждении возможных у человека в будущем трудностей общения, в том числе в конфликтных ситуациях ролевого взаимодействия сотрудника полиции с гражданами, коллегами.

Кроме того, ролевая игра активно используется в профессиональной деятельности сотрудников полиции и помогает им решить ряд задач нетрадиционными игровыми методами. Самая известная и имеющая давнюю историю в органах внутренних дел игра называется «Добрый и злой следователь». Причем она может применяться как в ситуации допроса, так и в любых других профессиональных обстоятельствах служебной деятельности. «Злой» полицейский включается в личности сотрудника, когда он сталкивается с неисполнительностью своих коллег. «Злое – Я» сотрудника начинает угрожать доносом руководству на неподчинение конкретных исполнителей и грядущим для них наказанием. «Списки нарушителей будут доложены на совещании». Или те же упомянутые совещания, итоговые и текущие, в органах внутренних дел также проходят часто по сце-

нарию этой игры. Сначала активно обсуждаются слабые стороны деятельности и выявляются виновные, что вызывает у всех слушателей психическое напряжение и негативные переживания, сочетающиеся с чувством вины. Затем совещание завершается фрагментами достижений сотрудников, что вызывает всеобщее успокоение, стабилизацию эмоций и мобилизацию на дальнейшую работу.

Игровые средства общения как взаимодействия используются сотрудниками полиции на любых этапах общения с гражданами, причем как с теми гражданами, которых характеризует психическая и социальная норма, так и с теми, которые проявляют себя в неадекватных психических состояниях. Наконец, с помощью ролевого поведения и игры сотрудники полиции реализуют и профилактические возможности психологического воздействия на граждан, например, несовершеннолетних. Так, например, впервые в Республике Татарстан (в частности, в городе Набережные Челны) была разработана программа игровой презентации жизненных ситуаций, которые могут произойти с подростками. Был создан сюжет-инсценировка и в апреле-мае 2010 года показан в виде спектакля под названием «А могло бы быть все иначе!»¹. Этот проект был осуществлен совместно с Управлением образования города Набережные Челны и творческой группой «Парадиз» для учащихся 5-11 классов с целью разъяснения, предупреждения и профилактики правонарушений и преступлений, безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних. К 2014 году группой «Парадиз» было уже создано более 10 сюжетов на различную тематику и для разных возрастных групп. Просмотр подобных сюжетов, со слов самих ребят, заставил их задуматься о смысле жизни, о том, как жить, чтобы стать полноценным гражданином общества.

Так, девятилетняя дочь одной сотрудницы полиции, задействованной в проекте, увидев несколько таких постановок данной творческой группы, очень эмоционально рассказывала о том, что может произойти с человеком, который курит и употребляет алкоголь, что произошло с мальчиком, который не соблюдал правила пожарной безопасности (тема дорожно-транспортных правонарушений и их последствий).

В данной теме после ряда профилактических бесед используется сюжетно-ролевая игра и другие виды игр. Например, педагог предлагает детям «проехать» по улице, соблюдая Правила дорожного движения² (ПДД). Затем кто-то из детей исполняет роль пешехода. Выигрывает тот, кто справился с ролью водителя и пешехода. Обучение ПДД, согласно закону Российской Федерации «О безопасности дорожного движения», должно проводиться в дошкольных учреждениях, во всех общеобразовательных учреждениях, а также и в учреждениях дополнительного образования. Поэтому данный опыт совместной деятельности Министерства образования и науки Республики Татарстан, ГИБДД, преподавателей общеобразовательных учреждений, принимавших участие в разработке проекта и его реализации, весьма конструктивен.

¹ Власова О.В. Семья и формирование девиантного поведения у подростков, его профилактика средствами культурно-досуговой деятельности в городе Набережные Челны // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2014. № 3 (17). С. 121-123.

² Обучение младших школьников правилам безопасного поведения на дороге / сост. Р.Ш. Ахмадиева и др.; под общей ред. Р.Н. Минниханова, Д.М. Мустафина. Казань: ГУ «НЦ БЖД», 2010. 466 с.

Вместе с тем следует отметить, что возможности игры как метода психологического правомерного воздействия на граждан в любой ситуации профессиональной деятельности сотрудниками полиции пока недостаточно освоены и реализуются не в полную меру.

Описание сюжетно-конфликтных игровых тренинговых ситуаций Методические замечания.

Рольевые игровые транзакции реализуются со слушателями и курсантами, изучающими дисциплину «Социально-психологический тренинг профессионального общения». Непосредственно проводит игровые рольевые ситуации и упражнения психолог-педагог, ведущий дисциплину. Важные для обучающего процесса особенности поведения и общения обучаемых можно заметить во время предварительного наблюдения за ходом развития рольевых транзакций и регистрации результатов в протоколе ведущего. Рольевые игры и упражнения могут проводиться в подгруппе (5-8 участников). Предварительно проинструктированные участники других рабочих тренинговых подгрупп могут включаться в игру и создавать дополнительные роли и конфликтные ситуации рольевого общения. Все рольевые игры конфликтного характера общения должны завершаться несколькими разными возможными вариантами. Как минимум, это два варианта: реальный (разрешение данного конфликта в условиях практической деятельности отдела полиции), и идеальный (как данный тип ситуации должен разрешаться с учетом его психолого-педагогических коррекционных и профилактических возможностей).

Рассмотрим в качестве примера некоторые рольевые игры, используемые на наших занятиях. Практически все рольевые игры проходят с использованием материальной базы института – криминалистических полигонов «Офис», «Магазин», «Жилая комната», «Дежурная часть», «Кафе», «Улица».

Рольевая игра «Конфликт в магазине».

На наших занятиях эта игра проводится на криминалистическом полигоне «Магазин».

Реквизит: Касса-прилавок, набор различных предметов (продуктов, алкогольных напитков и т.п.) – «товар» разложен на полках «магазина», мелкие листочки – «деньги».

В игре разыгрывается всем знакомая ситуация посещения магазина разными людьми. Создается очередь, участники волнуются, боятся не успеть до закрытия магазина купить необходимые им вещи, продукты. Пролезает без очереди неряшливо одетый мужчина в сильном подпитии, у которого к тому же нет денег, а выпивку купить хочется. Он пытается выпрашивать копеечки на бутылку, его все отталкивают. Разгорается конфликтная ситуация «покупателей» в очереди и «продавцов» с одним из «покупателей», который долго и с пристрастием выбирает товар. Пока они выясняют отношения, выпивший мужчина крадет с прилавка пакет с едой себе на закуску. В это же время один из покупателей без очереди покупает выпивку после разрешенного времени, но никто этого не замечает, и он собирается уйти. Привлеченный конфликтом продавцов с одним из покупателей в магазин заходит полицейский и видит гражданина с выпивкой,

выходящего из магазина. Он его возвращает в помещение магазина и начинает разбираться с продавцами.

В это время в магазин возвращается выпивший мужчина и утаскивает бутылку, купленную позже разрешенного времени. По пути он расталкивает очередь, одна из покупательниц падает и получает тяжелую травму. Полицейский замечает это, выхватывает оружие и, делая предупредительный выстрел, преследует воришку. Однако воришка не подчиняется требованиям полицейского и продолжает убежать. Полицейский открывает стрельбу по нему, по ногам, мужчина падает.

Действующие лица хорошо ориентируются в игре и при поддержке зрителей разнообразят ее ход, внося необходимые конфликты. При необходимости ведущий стимулирует продолжение игры или ее завершение и анализ.

2. Ролевая игра «Семейный конфликт».

Место: квартира в многоэтажном доме (полигон «Жилая комната»).

Действующие лица:

Семья: муж (неработающий алкоголик); жена (работает на низкооплачиваемой должности); ребенок (болен, отстает в развитии).

Двое соседей;

Наряд полиции: 2 патрульных, водитель;

Дежурная часть: дежурный, помощник дежурного (при развитии сюжета он может переноситься на полигон «Дежурная часть»).

Событие 1: трагическое завершение конфликта

Происходит ссора в социально неблагополучной семье: пьяный муж выражает недовольство в отношении своей супруги, которая пришла с работы поздно и не купила ему выпивки.

Соседка из квартиры этажом ниже, услышав шум, вызывает наряд полиции. По прибытии на место наряд, толком не разобравшись и полагаясь на уговоры соседей, проводит профилактическую беседу, уезжает. Данная беседа не помогает, разгорается новая ссора, в процессе которой муж избивает жену, наносит ей тяжкие повреждения, не совместимые с жизнью.

Спустя некоторое время в дежурную часть поступает звонок от мужа: «Приезжайте, я ее убил».

Событие 2: профессиональное разрешение конфликта

Происходит ссора в социально неблагополучной семье: пьяный муж выражает недовольство в отношении своей супруги, которая пришла с работы поздно и не купила ему выпивки.

Соседка из квартиры этажом ниже, услышав шум, вызывает наряд полиции. По прибытии на место наряд, не реагируя на уговоры соседей, действует согласно предписанным тактическим действиям, а именно: разводит супругов, забрав мужчину в отдел полиции для проведения дальнейших профилактических мероприятий.

Педагог, ведущий тренинг, или сами обучающиеся могут вносить в игровое тренинговое общение участников новые сюжеты в конфликтной ситуации. При этом все стремятся к тому, чтобы играющие конструктивно разрешили конфликт.

3. Ролевая игра «Конфликт на совещании».

Реквизит: несколько книжек, листочки бумаги, какие-либо наглядные пособия, карты местности, используемые при проведении совещания. Игра проводится на полигоне «Офис».

В ролевой игре обыгрывается хорошо знакомый сотрудникам сюжет служебного совещания. В процессе тренингового общения достаточно часто обыгрываются конфликтные ситуации. При необходимости вносятся дополнительные конфликтные ситуации:

- *«Нерадивый сотрудник»* – дерзит начальнику, задирает других коллег, говорит по мобильному телефону во время совещания;
- *«Приход другого руководителя»* – во время совещания появляется «руководитель другого подразделения» и начинает выяснять вопрос о том, кто оставил машину у входа в отдел полиции;
- *«Заискивающий сотрудник»* – на все вопросы тянет руку, хочет ответить на вопросы начальника о конкретной криминальной ситуации, а будучи спрошен, показывает незнание обсуждаемой ситуации;
- *«Молчаливый сотрудник»* – боится отвечать на задаваемые вопросы, опасаясь вызвать гнев начальника и получить взыскание, начинает несколько раз и сбивается;
- *«Гражданка, у которой украли паспорт»* – врывается в аудиторию во время совещания и, мотивируя необходимостью разобраться в своей проблеме, предлагает прервать совещание и заняться поисками ее паспорта и виновного в краже.
- *«Уборщица»* – входит в аудиторию во время совещания и, мотивируя необходимостью раньше уйти домой в пятничный день, предлагает прервать совещание «на перекур», перенести на следующий день, чтобы она могла спокойно провести уборку, либо заявляет, что не будет мешать собравшимся и уберет помещение сейчас.

Примечание:

В процессе ролевой ситуации преподаватель, ведущий тренинг, включаясь в конфликтную игровую ситуацию, по возможности не должен перехватывать ведущей роли у задействованных участников. Включившись в ролевую игровую ситуацию и следуя ее развитию, ведущий тренинга может отклоняться от заранее намеченного и обговоренного с участниками порядка создания конфликтных ситуаций, вместо этого внося элементы нового конфликта в те или иные игровые моменты. Такой поворот игры является неожиданным для участников и выявляет их возможности действовать в экстремальных условиях профессиональной деятельности. У участников формируется психологическая установка оперативно действовать при любом изменении обстоятельств. Обычная повседневная ситуация служебной деятельности неожиданно становится для них экстремальной. Задача ведущего – охватить участием в разрешении конфликта по возможности всех участников тренинга.

При оценке уровня развития ролевой игры у ведущего складывается некий целостный образ каких-либо сторон психической деятельности участников, например, особенностей отражения отношений между сотрудником полиции и гражданами в процессе их ролевого взаимодействия. При этом зачастую этот образ складывается интуитивно, на уровне подсознательной переработки собираемой информации.

Это связано с тем, что в теоретической психодиагностике недостаточно разработаны объективные критерии построения таких образов, допускающие измерение каких-либо параметров, масштабирование и сравнение их, последующую обработку. Такие методики различные исследователи вынуждены разрабатывать самостоятельно, основываясь на целях и задачах конкретного исследования.

Мы считаем, что сформировавшееся, развитое ролевое поведение в конфликтных ситуациях профессиональной деятельности должно обеспечивать участникам достаточно комфортное активное участие в разнообразных ролевых отношениях, проявляющихся в игровых взаимоотношениях, и оперативное адаптивное и поливариантное разрешение конфликтных ситуаций, как спонтанно возникших в данном игровом конфликтном сюжете, так и намеренно вносимых ведущим тренинга.

Если сотруднику не удастся это сделать даже при непосредственном стимулировании, значит, уровень его способности адекватно разрешать ролевые конфликты находится ниже порога «зоны ближайшего развития» и оценивается как низкий. Если при этих условиях сотрудник проявляет себя достаточно адекватно, мы определяем уровень развития его ролевого поведения как средний. И, наконец, способность сотрудника самостоятельно участвовать в конфликтных ролевых отношениях и оперативно, адекватно решать игровые ролевые конфликты, мы относим к высокому уровню развития ролевого поведения. При этом обязательно учитываются профессионально конструктивные и неприемлемые способы реагирования и разрешения конфликтных ситуаций. Например, на наших занятиях мы наблюдали следующий факт: в упомянутой выше игре «Конфликт в магазине» обучающийся, исполняющий роль полицейского, стрелял в воришку из пистолета и при этом весело хохотал, увлеченный игрой. Также неприемлемыми для сотрудника полиции являются просторечие, вульгарные выражения, употребляемые во время игры, в том числе молодежный сленг, уголовный жаргон. Некоторые слушатели иногда интересуются в форме шутки, можно ли использовать в конфликте нецензурные выражения («мы так говорим»). Такие попытки решительно пресекаются ведущим. Он предлагает им вспомнить, а как еще можно говорить с людьми, позитивно и грамотно.

Обязательным этапом работы тренера-ведущего при подготовке занятий является разработка им программы тренинга. Программа имеет определенную структуру и включает в себя основные характеристики содержания, форм и методов ведения занятий. В их числе: цель и задачи тренинга, состав участников, на которых ориентирован тренинг, временные параметры, основное содержание отдельных этапов тренинга. Программа тренинга представляет собой не только средство работы ведущего, но и текстовую наглядную форму презентации сути работы для внешней оценки, нередко имеющей большое значение для развития тренинга. Как пример можно назвать оценку качества тренинга со стороны заказчика, например, МВД России. Не имея пока представления о качестве работы ведущего, заказчик может получить необходимое знание о данном тренинге из представленной ему программы.

Приведем примеры нескольких тренинговых программ, составленных О.Н. Арестовой¹, модифицированные для наших занятий.

¹ Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. Казань: ТАРИ, 2005. 56 с.

Программа тренинга 1

для сотрудников полиции по совершенствованию приемов установления коммуникативного контакта с гражданами в процессе профессионального общения

Цель тренинга: повышение эффективности профессионального общения, конструктивное взаимодействие сотрудников полиции с гражданами, формирование и совершенствование навыков продуктивного взаимодействия, примерное первичное психодиагностическое исследование с целью прогноза профессионального роста и развития коммуникативных качеств.

Состав аудитории: действующие сотрудники полиции, курсанты и слушатели очной, заочной форм обучения, первоначальной профессиональной подготовки и переподготовки КЮИ МВД России.

Количество обучаемых в группе: 20-30 человек.

Продолжительность тренинга: 12-18 часов (количество часов примерное).

Структура тренинга – 3-4 занятия. Продолжительность одного занятия 4-6 часов. В условиях учебного процесса при подготовке расписания занятий мы отмечаем в графике прохождения дисциплины как желательный интенсивный курс по 6-8 часов в день в каждой группе.

В результате системного комплекса тренинговых упражнений и занятий предполагается формирование у сотрудников полиции следующих профессиональных качеств:

- ориентации на гражданина, оперативной диагностики его типа личности;
- умения устанавливать, сохранять и развивать психологический контакт с гражданином, располагать к себе и поддерживать его интерес к общению;
- мотивации на конструктивное взаимодействие;
- умения выявлять, учитывать, изменять личностно-смысловые особенности гражданина (его потребности, мотивы, интересы, идеалы, убеждения, установки, ценности);
- умения прогнозировать потенциальный конфликт и предотвращать его, переводить возникающий конфликт в конструктивное русло и разрешать его;
- способности диагностировать и преодолевать коммуникативные, личностные барьеры в общении с гражданином.

Содержание программы

Блок 1.

Психология профессионального общения. Психотехники профессионального общения и взаимодействия сотрудника полиции с гражданами. Виды взаимодействия. Мотивация сотрудника.

Мотивация гражданина. Возможные эффекты влияния мотивации в различных ее сочетаниях на установление контакта. Психологический анализ коммуникативных действий сотрудника полиции. Ограничения в устанавливаемом контакте, слабые стороны и достижения в процессе общения.

Полицейский как представитель власти. Внешний вид, профессиональное поведение, речь, установление и развитие коммуникативного контакта с гражданином. Особенности восприятия и понимания сотрудником полиции собеседника.

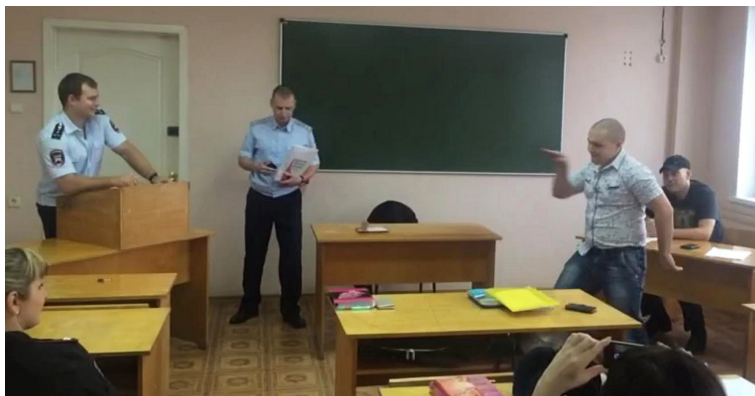


Рис. 31. Фрагмент практического тренингового занятия по вопросам мотивации сотрудника, мотивации гражданина

Эффект первичности: благоприятное первое впечатление, методы его создания. Эффекты ореола, новизны при последующих встречах. Установление личного контакта. Идентификация, эмпатия, проекция, рефлексия как механизмы понимания собеседника и оказания на него влияния. Степень самораскрытия в контакте. Ролевая игра в общении. Пространственная и временная организация общения с клиентом. Барьеры общения с клиентом. Установление визуального контакта с гражданином.

Прогнозирование «первого впечатления» на гражданина. Приветствие, ритуальное общение, времяпровождение, ролевая игра и искренние транзакции для сохранения и развития контакта с гражданином. Создание атмосферы «свободы выбора» действий гражданина. Оптимальное соотношение коммуникативного контакта и относительной независимости в общении с гражданином. Затруднительные ситуации в процессе профессионального общения. Формы прессинга сотрудника полиции на гражданина в затруднительных ситуациях общения (на его эмоциональную, потребностно-мотивационную, интеллектуальную, волевую сферы личности) как ошибка сотрудника полиции. Формы правомерного психологического воздействия сотрудника полиции на гражданина в затруднительных ситуациях общения.

Блок 2.

Психотехника ведения беседы с гражданином. Умение слушать, приемы активного слушания. Временная организация беседы. Паузы, их роль в формировании решения о сотрудничестве. Приемы влияния на готовность гражданина к сотрудничеству с сотрудником полиции. Речевые особенности ведения беседы с гражданином.

Умение наблюдать. Составление психологического портрета гражданина по наблюдаемым внешним признакам (в условиях помех), поведению, особенностям речи, почерку, результатам его творческой деятельности.

Техника постановки вопроса. Вопросы, создающие трудности в общении.

Пример практической отработки задания блока 2 на занятиях

Блок 2. Умение наблюдать. Составление психологического портрета гражданина по наблюдаемым внешним признакам (в условиях помех), поведению, особенностям речи.

На практическом тренинговом занятии ведущим проводился психологический эксперимент (он проходил в группах в различных условиях).



Рис. 32. Фрагмент практического тренингового занятия. Признаки эмоционального состояния и «уходы» гражданина от взаимодействия и конструктивного сотрудничества



Рис. 33. Фрагмент тренингового занятия. Отрабатывается умение задавать вопросы и получать точные достоверные ответы в ситуации общения адвоката с полицейским о причинах задержания своего подзащитного

В группе оперуполномоченных полиции восприятие слушателями посторонних лиц проходило «в условиях помех» – группа была сосредоточена на данном ей задании, таким образом моделировалась обычная повседневная ситуация занятости сотрудников на текущих делах и необходимости при этом сохранять бдительность и наблюдательность.

В начале занятия группе была предложена работа над заданием, требовавшим сосредоточения и внимания (в качестве «помехи» здесь выступает занятие другой деятельностью).



Рис. 34. В момент сосредоточенного выполнения задания в аудиторию входят посторонние лица и происходит их беседа с руководителем

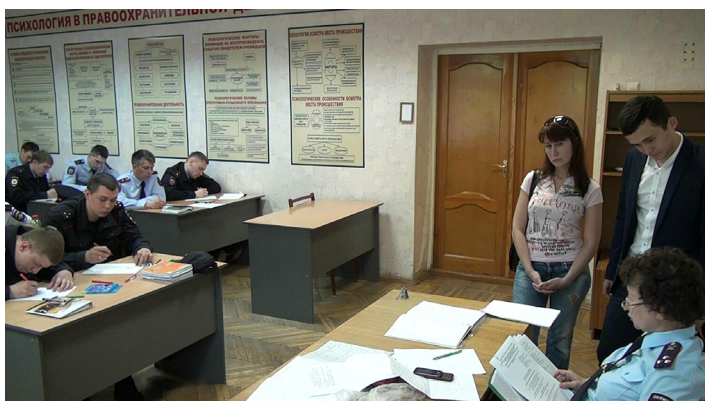


Рис. 35. В момент беседы, развернувшейся у незнакомцев с руководителем занятия, оперативники были заняты и «ничего не слышали и не видели» даже в те моменты беседы, когда она принимала оживленный характер, а содержание обсуждаемого было на слух необычным, более того – странным.

В заключительной части эксперимента, когда незнакомцы удалились, оперативникам было предложено описать гостей. Первая реакция слушателей была весьма интересной: «Как описать? Мы же их не видели????»

Вторая серия эксперимента, которая состоялась в этой группе через неделю, слушателям было предложено после просмотра видеозаписи выполнить две практические задачи:

- 1) составить психологический портрет незнакомцев;
- 2) выявить и описать признаки неискренности в поведении всех трех участников беседы (включая руководителя-экспериментатора).

Выводы по занятию представляют практический интерес для сотрудников ОВД. В частности, одним из наблюдаемых в эксперименте эффектов был эффект стереотипизации незнакомцев, то есть оперативники не увидели индивидуальные особенности пришедших, а описали стереотипные представления по

типу «арифметического среднего» всех индивидуальных качеств незнакомцев. Все выводы по данному занятию были обсуждены в группе – участнице эксперимента.

Блок 3.

Основные типы личности гражданина и оптимальные линии поведения в общении с ними. Стремление ко взаимодействию и сотрудничеству, стремление к самозащите, безопасности и отстранению, стремление к оппозиции и конфликту, стремление к самоутверждению, социальному признанию у гражданина.

Поддержание контакта с гражданином в общении. Развитие интереса к общению у гражданина в ходе взаимодействия с ним. Формирование позитивного отношения при завершении беседы.

Блок 4.

Разрешение проблемных ситуаций и конфликтов. Причины возникновения ситуаций сопротивления, противостояния и отказа к сотрудничеству.

Технология противостояния манипулятивным воздействиям со стороны гражданина. Виды манипуляций. Позитивные изменения в дискуссии и негативные уловки в споре.

Блок 5.

Навыки представления результатов коммуникации. Создание затруднительной ситуации для противодействующего гражданина. Создание ситуации содействия гражданину. Используемые приемы правомерного психологического влияния и наглядные средства воздействия на сознание и эмоции гражданина. Представление коммуникативной и расследуемой криминальной ситуации сквозь призму потребностей и интересов гражданина (воздействие на фокус его сознания). Подготовка наглядных материалов и игровых приемов для подобной коммуникации.

Описание анализируемой коммуникативной ситуации с разных сторон.

Программа тренинга 2 *для сотрудников полиции*

Занятие 1.

Тема: Пространственная организация общения

Дистанция общения, ее влияние на состояние гражданина. Учет и игнорирование особенностей личного пространства и возможные эффекты. Использование особенностей межличностной дистанции и персонального пространства в процессе переговоров.

Способы повышения субъективного представления о статусе личности, а также обозначение сотрудничества путем пространственной организации переговоров.

Цветовая организация пространства коммуникации, переговоров.

Необходимые навыки и умения: умение использовать пространственную организацию для успешных переговоров, выявление ошибок в пространственной организации работы с гражданином. Принципы территориальной организации переговоров.



Рис. 36. Фрагмент практического тренингового занятия. Оптимальная дистанция для конструктивного взаимодействия, ошибки дистанцирования и их последствия

Занятие 2.

Тема: Основы визуальной психодиагностики

Психологические особенности первого контакта с клиентом. Эффекты и закономерности межличностного восприятия.

Диагностика самооценки и притязаний гражданина, его ведущих личностных качеств, эмоционального состояния, индивидуальных особенностей и мотивации гражданина. Диагностика негативных реакций гражданина и возможного возникновения и нарастания агрессивности.

Основные типы личности гражданина и их определение.



Рис. 37. Фрагмент практического тренингового занятия. Умение полицейского наблюдать внешние признаки, используемые при визуальной диагностике

Занятие 3.

Тема: Взаимодействие в команде

Формирование навыков работы в команде. Роль каждого участника в групповой работе.

Повышение групповой сплоченности, отработка навыков группового взаимодействия при принятии совместных управленческих решений, снижение напряженности в работающей команде.



Рис. 38. Фрагмент практического тренингового занятия. Особенности поведения полицейского (участкового уполномоченного полиции) в зависимости от типа гражданина

Самопредставление каждого участника, возможности его самореализации в команде. Первичная социометрическая диагностика складывающихся в группе отношений, основные направления их развития и коррекции.

Занятие 4

Тема: Формирование оптимальной структуры команды



Рис. 39. Фрагмент практического тренингового занятия. Роль каждого участника в групповой работе

Цель: функциональное и эмоциональное межличностное структурирование команды с помощью тренинговых упражнений и приемов самодиагностики, выработка навыков межличностного общения и коммуникативной компетент-

ности, отработка навыков командного взаимодействия при решении управленческих задач.

Используются тренинговые упражнения, направленные на формирование доверия между членами команды, повышение групповой сплоченности и уровня взаимопонимания в группе, на оптимизацию функциональной самореализации участников. Обязательными в тренинге являются методы креативного принятия решений (мозговой штурм и синектика).

Программа тренинга 3 **Формирование командного взаимодействия**

Цель тренинга:

повышение групповой сплоченности, отработка навыков группового взаимодействия при решении профессиональных задач, улучшение межличностных отношений в коллективе.

Тренинг включает четыре занятия, рассчитан на группу 12 человек, общее время тренинга 8 часов (4 занятия по 2 часа или 2 занятия по 4 часа).

Занятие 1.



Рис. 40. Фрагмент практического тренингового занятия «Команда строит башню»¹

Цель: вхождение участников в групповую работу, выявление личностных особенностей членов группы друг с другом на глубинном информативном уровне.

В качестве примера назовем здесь другой вариант развития командных отношений и формирования дружного сплоченного коллектива с помощью методики Тимбилдинга, используемой нашими коллегами из Московского областного филиала Московского университета МВД России (г. Руза, Московской области, рис. 43,44).

Тимбилдинг (Team Building) в переводе с английского языка – «построение команды»². Задачами тимбилдинга являются: повышение эффективности командной работы, повышение уровня взаимодействия между сотрудниками, сплочение коллектива, расширение

навыков решения нестандартных ситуаций, повышение мотивации на достиже-

¹ URL: <http://brainmod.ru/magazine/article-team-tower/>

² Командообразование, или тимбилдинг (англ. Team building – построение команды) – термин, обычно используемый в контексте бизнеса и применяемый к широкому диапазону действий для создания и повышения эффективности работы команды. Идея командных методов работы заимствована из

ние коллективных целей, первичная социометрическая диагностика складывающихся в группе отношений в игровой форме.

Проводится в виде тестовых заданий на практических занятиях, во время выполнения тренинговых упражнений и социометрических процедур. По итогам ролевой игры диагностируются следующие показатели:



Рис. 41. Рефлексивная самопрезентация каждого из членов группы



Рис. 42. Рефлексивная самопрезентация группы в целом

мира спорта и стала активно внедряться в практику менеджмента в 60 - 70 годы XX века. В настоящее время тимбилдинг представляет собой одну из перспективных моделей корпоративного менеджмента, обеспечивающих полноценное развитие компании, и является одним из наиболее эффективных инструментов управления персоналом. Командное строительство направлено на создание групп равноправных специалистов различной специализации, сообща несущих ответственность за результаты своей деятельности и на равной основе осуществляющих разделение труда в команде.
URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>



Рис. 43. Игра «Дирижер дождя». (Фото представлено руководителем тренинговой группы Т.В. Мальцевой¹)

- 1) характер индивидуальных личностных ценностей;
- 2) характер групповых социальных ценностей участников;
- 3) лидеры группы, предпочитаемые в учебном взводе слушатели, а также незаметные в общении члены группы;
- 4) наиболее устойчивые по своим эмоциональным и деловым функциям участники и наиболее полифункциональные члены группы;
- 5) участники, наиболее значимо влияющие на поведение одноклассников и определяющие выработку совместного решения;
- 6) мера влияния каждого участника на выработку группового решения, готовность его к компромиссу.

Время занятия – 2 часа.

Занятие 2.

Цель: функциональное, эмоциональное и межличностное структурирование группы как профессионального коллектива с помощью тренинговых упражнений и несложных приемов самонаблюдения, самоанализа, самооценки. Обсуждение с участниками некоторых результатов социометрии с анализом и обобщением в виде рекомендаций.

Время занятия – 2 часа.

Занятие 3.

Цель: выработка навыков межличностного общения и коммуникативной компетентности.

Предлагаются для выполнения тренинговые упражнения, направленные на овладение и развитие невербальных средств самовыражения, формирование умения сотрудника полиции составлять психологический портрет гражданина

¹ Фрагмент практического тренингового занятия в Московском областном филиале Московского университета МВД России (г. Руза).



Рис. 44. Упражнение «Экран». (Фото представлено руководителем группы Т.В. Мальцевой)

по косвенным и внешним признакам, развитие способности «сканировать» эмоциональные состояния по внешним поведенческим проявлениям.

Время занятия – 2 часа.

Занятие 4.

Цель: формирование и закрепление навыков группового взаимодействия при решении профессиональных задач.

Цели и задачи занятия достигаются посредством тренинговых упражнений, направленных на качество принимаемого совместного решения.

Время занятия – 2 часа.

Другие варианты занятий

Занятие 1

Тема: Технология выработки и принятия совместного решения

Социометрическая игра «Человек в группе» (рис. 45,46)

Проводится в виде тренинговых упражнений и социометрических приемов. По итогам игры диагностируются следующие показатели:

- 1) характер командных ценностей; их зависимость от выраженности индивидуальных ценностей участников;
- 2) наиболее активные, популярные, авторитетные члены команды;
- 3) наиболее устойчивые по своей функции члены команды и наиболее полифункциональные ее члены;
- 4) руководители, лидеры, наиболее значимо влияющие на выработку совместного управленческого решения;
- 5) индивидуальная степень участия и влияния отдельных участников на выработку группового решения.



Рис. 45. Фрагмент практического тренингового занятия. Ценности команды и каждого участника



Рис. 46. Творческая работа группы. Индивидуальная степень участия и влияния отдельных участников на выработку группового решения

Занятие 2

Тема: Навыки публичного выступления

Особенности публичного выступления, его этапы. Подготовка к выступлению на определенную тему (например, интервью сотрудника ГИБДД о ДТП). Незапланированное неподготовленное выступление (например, спонтанное интервью).

Формирование чувства уверенности на всех этапах публичного выступления. План и экспромт, их ограничения и преимущества. Удержание интереса и внимания слушателей на всех этапах публичного выступления. Умение донести до слушателя свои мысли и чувства. «Волшебные слова» и магические речевые конструкции. Мотивирующие компоненты сообщения.

Убедительность сообщения.

Расчет времени сообщения. Недостаток времени, отклонение от темы. Как избежать утери инте-

реса публики к содержанию выступления. Признаки скучающей аудитории. Большие и маленькие аудитории. Вербальные и невербальные средства воздействия на слушателей. Голосовые эффекты. Жесты. Дыхание и речь. Оптимальный темп речи.

Устойчивость и динамика эмоционального состояния коммуникатора во время публичного выступления. Саморегуляция собственного психологического состояния выступающим.

Потеря контроля над эмоциями и чувствами, возникновение и усиление стресса. Снятие напряжения перед началом выступления.

Начало и конец выступления. Приемы мотивирования слушателей.

Наглядные пособия, используемые в публичном выступлении, их типы и подготовка.

Учет эффектов межличного восприятия и понимания во время выступления. Искусство производить впечатление.



Рис. 47. Фрагмент практического тренингового занятия. Внешний вид, жесты, поза, мимика, зрительный контакт

Занятие 3

Тема: Общение по телефону

Контроль над эмоциями.

Выделение ключевых фрагментов беседы. Структурирование цели звонка. Четкое представление о цели звонка. Формулирование текста сообщения. Авторитетность сообщения. Образ собеседника. Умение задавать вопросы; вопросы, которые лучше не задавать. Умение держать паузу.

Трудные звонки и звонки, которые неприятно делать. Прием обоснованных претензий. Предъявление претензий. Прием жалоб. Общение с автоответчиком.

Общение со средствами массовой информации.

5.2. Фрагменты занятий социально-психологического тренинга профессионального общения с целью совершенствования психотехники общения, развития коммуникативной культуры сотрудников полиции, предупреждения и разрешения конфликтов

Правоохранительная деятельность особенно насыщена эмоциональными проявлениями, обуславливающими состояние психического напряжения. Она в значительной мере связана с экстремальными ситуациями и конфликтами, с деструктивным межличностным взаимодействием, одним из факторов которого являются негативные эмоции и чувства людей.

Многие сотрудники органов внутренних дел постоянно испытывают отрицательные психические состояния, усталость, растерянность, переживают повышенную тревожность, ощущают малозначительность, ненадежность своего социального, профессионального положения, часто жалуются на раздражительность, головную боль, нарушения сна.

Все это объясняет достаточно широкую распространенность среди сотрудников правоохранительных органов различных психосоматических расстройств и состояний. Психосоматические заболевания можно было бы значительно уменьшить, если бы сами сотрудники ОВД умели использовать естественные защитные механизмы своей психики для нейтрализации возрастающего давления нервно-психических нагрузок, владели бы достаточно простыми и в то же время доступными приемами снятия ситуативной усталости и психического напряжения (релаксации).

Сотруднику ОВД необходимо уметь оказать самому себе неотложную психологическую помощь, уметь своевременно пользоваться легкодоступными приемами и средствами снятия психической напряженности. Одним из таких наиболее доступных и эффективных средств является, на наш взгляд, рефлексия.

Доказано экспериментами и на практике, что экстремально-психологические факторы оказывают положительное влияние на психику профессионала правоохранительных органов, если он хорошо подготовлен морально и психологически.

Нами разработана программа, направленная на коррекцию эмоциональной сферы личности во взаимоотношениях и в смоделированных игровых ситуациях профессиональной деятельности¹ (таблица 4). Данная программа может быть реализована в форме психологической поддержки в тренинговых группах.

В процессе коррекционной работы необходимо учитывать, что некоторые факторы виктимизации личности сотрудника невозможно снять одномоментно при выполнении профессиональной деятельности. В их числе: условия и оплата труда; повышенная ответственность за выполняемые функции; социальная оценка профессиональной деятельности со стороны общества, средств массовой информации, отсутствие возможности эмоциональной разрядки; большое количество психологически напряженных контактов в течение рабочего дня и т.д.

Имеются и те факторы, которые можно предусмотреть и учесть в коррекционной и развивающей работе. К ним относится, прежде всего, мотивация про-

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. С.138-149.

фессиональной деятельности (связанная с типом направленности личности). Сотрудник, личностно ориентированный на качественное выполнение служебной деятельности, будет способен противостоять виктимизации.

Также фактором виктимизации личности в процессе профессиональной деятельности является неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе. Можно изменить психологический климат и особенности общения в коллективе, если правильно выполнять функции управления, учитывать индивидуальные особенности при расстановке кадров, распределении нагрузки, выполнении общественной работы. Виктимизация сотрудника, как правило, сопровождается совокупностью негативных состояний – фрустрацией, тревожностью, ригидностью, эмоциональным выгоранием. Появление таких состояний ведет к тому, что у человека возникают дисфункциональные следствия коммуникативной и психосоматической направленности.

Индивидуальные особенности играют большую роль в появлении зависимо-го поведения: оно может возникнуть при интенсивной интериоризации психологически неблагоприятных условий и факторов труда, то есть в ситуации, когда индивид слишком остро воспринимает и переживает обстоятельства профессиональной деятельности.

Для решения этого вопроса необходимо развивать у сотрудников уверенность в себе, повышать их самооценку, создавать ситуацию успеха в профессиональной деятельности. Важно совершенствовать профессионально значимые качества личности. Ситуационные и ролевые игры позволяют взглянуть на ситуацию как бы со стороны, помогают развить умение «входить в положение других людей», лучше понять их чувства и состояния. Каждая ситуация может разыгрываться несколько раз, чтобы дать возможность участникам исполнить разные роли.

Рассмотрим программу, направленную на коррекцию эмоционального состояния, обуславливающего негативные личностные изменения. Программа нацелена на создание наиболее благоприятных социально-психологических условий выполнения профессионально-служебной деятельности и рассчитана на 30 часов.

Цель программы: научиться снимать психическое напряжение во взаимоотношениях, развивать культуру общения, предупреждать и устранять отрицательные эмоции, приводить психические состояния (в том числе личностные) к оптимальному уровню, развивать деятельностно-ориентированную мотивацию, то есть направленность на ее содержание, а не формальные статистические показатели.

Несомненно, невозможно предусмотреть все ситуации, которые могут вызвать затруднение у субъекта труда, но главная задача состоит в том, чтобы научиться творческому подходу к деятельности, умению самостоятельно оценить ситуацию и адекватно действовать в ней. Одна из главных целей тренинговых занятий состоит в развитии заинтересованности и потребности к самоизменению. Преобразование участника тренинга в субъекта, заинтересованного в самоизменении и саморазвитии, обуславливает его профессиональный рост, развивает способность к конструктивному построению своей деятельности, ее совершенствованию. В то же время профессиональный рост способствует лич-

ностному саморазвитию, творческой самореализации. В процессе реализации программы мы опирались на следующие положения:

- умения базируются на знаниях и навыках, то есть актуализация умений – это использование знаний и автоматизированных навыков для решения определенных задач;
- в основе межличностного взаимодействия лежит «субъект-субъектная» схема, то есть каждый из собеседников является носителем активности и предполагает ее в своем партнере по коммуникации;
- основой занятий стал индивидуально-дифференцированный подход, в котором учитываются личностные особенности стиля общения и индивидуальные коммуникативные трудности. Важным направлением работы при этом явилось осознание собственных коммуникативных трудностей и их преодоление.

Программа создавалась как комплекс, состоящий из двух взаимосвязанных разделов: теоретический курс и практические занятия. Теоретический материал должен излагаться в виде диалога с опорой на личный опыт и знания участников. Практические занятия состоят из специальных упражнений, ролевых и ситуационных игр, направленных на повышение коммуникативных и рефлексивных умений предложить свои решения.

По окончании каждого упражнения или игры необходимо провести групповую дискуссию, в ходе которой можно обсудить предложенные версии решений, адекватность и целесообразность их применения. Метод ролевых и ситуационных игр с последующим обсуждением позволяет увидеть несколько вероятных выходов и выбрать из них наиболее подходящий, способствует расширению практического социального опыта, помогает внести коррекцию в собственное поведение.

Таблица 4

Программа психологической коррекции эмоциональных состояний и развития личностных особенностей сотрудников с целью предупреждения виктимизации личности¹

	Тема	Теоретическая часть занятия	Практическая часть занятия
1.	Вводное ознакомительное занятие (2ч.)	Ознакомление с целями и задачами тренинговой программы. Описание условий проведения тренинга	Тестирование, направленное на изучение направленности личности как системы мотивов, потребности в достижениях и в общении, самооценки. Рефлексия эмоциональных состояний в профессиональной деятельности (в повседневной и затруднительной ситуации) и неосознаваемых стремлений

¹ Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие. Казань: КЮИ МВД России, 2014. 284 с.; Она же. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 262 с.; Она же. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 222 с.

2.	Формирование мотивации деятельности (2 ч.)	Понятие мотивации. Виды мотивов, их взаимосвязь с потребностями личности. Мотивы профессиональной деятельности	Рефлексия системы потребностей (по А. Маслоу). Упражнения на осознание, самоанализ собственной мотивации деятельности
3.	Освоение навыков межличностного восприятия и понимания, развитие личностно-смысловых особенностей социальной перцепции (2 ч.)	Особенности выражения и восприятия эмоций	Упражнения, направленные на умение выражать собственные эмоции и «читать» эмоции других людей
4.	Получение информации в общении, развитие обратной связи (2 ч.)	Методы активного слушания. Типы вопросов, искусство задавать вопросы, разговаривать собеседника	Упражнения, направленные на выработку умения слушать и задавать вопросы
5.	Вербальные и невербальные средства общения (2 ч.)	Организация пространства в межличностном общении. Жесты, мимика, пантомимика. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы. Визуальный контакт в общении	Упражнения на осознание организации собственного пространства в общении, на понимание собственных эмоциональных состояний и проявлений собеседника по его речи, мимике, телодвижениям, наличию визуального контакта
6.	Барьеры в общении (2 ч.)	Коммуникативные барьеры, Психологические барьеры	Выполнение с последующим анализом ситуативных и ролевых игр на свободную тему (см. фото – приложение 5).
7.	Развитие ролевого поведения (8 ч.)	Транзактный анализ (Э.Берн)	Выполнение презентации профессиональных конфликтных ситуаций с последующим анализом упражнений и ролевых игр (приложение 5).
8.	Формирование адекватной самооценки (2 ч.)	Понятие самооценки, виды (адекватная, завышенная, заниженная). Влияние самооценки на эффективность выполняемой деятельности	Упражнения на осознание себя, своих достоинств и недостатков (рефлексия). Пути повышения самооценки

9.	Психические состояния (2 ч.)	Понятие «психические состояния», виды состояний, их роль в жизнедеятельности человека	Упражнения на осознание собственных психических состояний (эмоциональных, психофизиологических, потребностно-мотивационных, интеллектуальных, волевых, личностных), самоанализ их динамики, соотношения
10.	Психические состояния (4 ч.)	Методы регуляции психических состояний	Ознакомление с методами регуляции психических состояний, апробирование основных элементов (приложение 5).
11.	Итоговое занятие (2 ч.). Обобщение результатов и практической значимости тренинговой программы.		

На первом занятии необходимо ознакомить участников с условиями проведения тренинга, правилами поведения на занятиях, требованиями, предъявляемыми к каждому участнику. На этом же занятии целесообразно провести психодиагностику с применением методик, направленных на изучение мотивационно-потребностной сферы и самооценки.

Осознание собственных личностных особенностей поможет участникам в дальнейших занятиях при выполнении ситуационных и ролевых игр.

На втором занятии участники должны ознакомиться с такими понятиями, как направленность личности, мотивация, виды мотивов.



Рис. 48. Фрагмент практического тренингового занятия

В беседе ведущий с группой анализируют мотивы, которые могут возникать при выполнении обозначенной деятельности. При помощи упражнений участники осознают мотивы собственной деятельности, анализируют их соотношение и связь с мотивировками (осознание обуславливает коррекцию личности).

Следующая тема «Освоение навыков межличностного восприятия и понимания, развитие личностно-смысловых особенностей социальной перцепции»

учит быть внимательным к окружающим, замечать мельчайшие оттенки эмоций, состояний. В упражнениях отрабатывается навык видеть индивидуальные проявления партнера, а не созданный предшествующим опытом и стереотипами образ. Этот навык позволяет иметь точную информацию о своем собеседнике, а также осмыслить собственные эмоции и состояния.



Рис. 49. Фрагмент практического тренингового занятия

Сотруднику полиции важно получать достаточно полную информацию от своих собеседников (коллег, взаимодействующих с ним граждан).

Методы активного слушания и искусство задавать вопросы позволяют это сделать тактично и ненавязчиво, поэтому мы включили их в программу.



Рис. 50. Фрагмент практического тренингового занятия

Прямое отношение к информационному процессу имеют вербальные и невербальные средства общения. Среди речевых (вербальных) умений наиболее важным является умение кратко и точно излагать мысль, различными спосо-

бами убеждать собеседников. К невербальным умениям относятся понимание и использование знаковых систем информационного процесса: оптико-кинестической, паралингвистической и экстралингвистической систем, пространственной организации. В комплексе занятий большое внимание уделяется развитию умения «читать» и проявлять в собственном поведении вербальные и невербальные средства конструктивного общения.

В профессиональной деятельности и в повседневных жизненных ситуациях часто возникают барьеры (в том числе личностные), затрудняющие процесс общения, поэтому для создания наиболее благоприятных условий коммуникации необходимо предвидеть и устранять возникающие барьеры. В ходе занятий необходимо знакомить участников с коммуникативными и психологическими (личностными) барьерами.

Участие в ситуационных играх помогает осознать собственные трудности и корректировать поведение в затрудненных ситуациях общения (см. таблицу 4, пп. 5, 6, 7, 8).

Мы сочли целесообразным ввести в программу занятий анализ и проигрывание ситуаций, с которыми люди наиболее часто встречаются в повседневном общении и практической деятельности (см. таблицу 4, п. 9).

Вполне понятно, что нельзя предусмотреть все ситуации и подсказать решение, но приобретаемый на практических занятиях опыт поможет участникам найти адекватное решение в аналогичных ситуациях в будущем.

На следующем занятии участники знакомятся с понятием «самооценка» в структуре «Я-концепции», ее видами, условиями формирования завышенной или заниженной самооценки. При помощи упражнений участники осознают сильные и слабые стороны своей личности, усваивают способы формирования адекватной самооценки.

Пример выполнения следователем-дознавателем рефлексии собственного поведения и умений, которая предполагает самонаблюдение, самоанализ и саморегуляцию в итоге. Данное задание выполняется после ознакомления обучающихся с понятием рефлексии и ее значением в жизни и деятельности сотрудника. Рассматриваются ее особенности, например, мгновенность реакции (корень слова – рефлекс) на произошедшее, текущее, потенциальное событие. Наибольшее значение имеет последняя, антиципирующая рефлексия, то есть прогнозирующая возможные следствия своего поведения, общения, деятельности.

Большое значение имеет правильная формулировка типа ситуации, подлежащей рефлексии: эмоционально напряженная, профессиональная, жизненная, конфликтная или их сочетания. Поэтому по названию работы сразу можно понять тип рефлексии и сложность анализируемой ситуации. Рефлексия должна завершаться выводом как своеобразным планом действий для субъекта, ведь когда он начнет исполнять свой план действия, его негативные эмоции сойдут на нет. Эмоциональное состояние стабилизируется, и субъект продолжит свою деятельность конструктивно, не заикливаясь больше на отрицательных переживаниях. Приведем пример рефлексии, выполненной обучающимся.

Анализ эмоционально-напряженной жизненной ситуации

«Ситуация: в ходе предварительного расследования был задержан К., которому была избрана мера пресечения в виде заключения под стражу, в результате чего он был помещен в следственный изолятор. На момент задержания К. было 19 лет, ранее он не был судим, проживал с родителями, характеризовался положительно.

Родители задержанного попросили разрешение на свидание со своим сыном. Следователь им не отказала, пригласила в кабинет и стала выписывать разрешение. В это время мать задержанного начинает говорить следователю, что ее сын не виноват, а во всем виноваты сотрудники полиции. Следователь на ее слова не реагирует, продолжает выписывать разрешение. Мать не успокаивается и говорит теперь не обо всех сотрудниках полиции, а конкретно об этом следователе, что это она виновата в том, что ее сын сейчас находится в следственном изоляторе. Заканчивает тем, что произносит фразу: «Все эти ваши действия еще на ваших детях отразятся! Все вам обернется! Ваши дети будут страдать за ваши дела!». Следователь не говорит родителям ни слова, а только отдает разрешение на свидание с их сыном, после чего родители уходят.

1) Знание и понимание себя (следователь). Я получила данное уголовное дело за несколько дней до этой ситуации. Подозреваемого и его родителей я до этого не видела, всех обстоятельств дела не знала, так как еще не успела его изучить. Придя утром на работу, увидела рядом со своим кабинетом мужчину и женщину. Они попросили разрешение на свидание со своим сыном. Даже не изучая материалы уголовного дела, я согласилась дать им такое разрешение, так как ранее я всегда по любым уголовным делам давала такие разрешения. Следует отметить, что вопрос о том, давать разрешение на свидание или не давать, решает только следователь. Я знаю немало следователей, которые вообще не дают разрешения на свидания или дают такие разрешения только тем, кто сотрудничает со следствием.

В этот день утром я повела свою дочку в детский сад, где она стала плакать и просить, чтобы я ее там не оставляла, что она не хочет в детский сад. Ранее дочка уже 2 месяца ходила в детский сад и никогда не плакала, шла в детский сад с удовольствием. Я поняла, что такое поведение ребенка, скорее всего, произошло из-за того, что накануне и за 2 дня до этого я задерживалась на работе, приходила поздно, когда дочке уже нужно было ложиться спать. Ранее мы с дочкой были целый день вместе, а теперь она меня практически не видела.

После осознания этого у меня испортилось настроение, стало грустно, обидно, стало жалко дочку, появилось чувство стыда перед ней, будто я ее бросила, не хотелось идти на работу, хотелось плакать.

С этими мыслями я приехала на работу и встретила с родителями задержанного. К ним у меня не было никакого отрицательного отношения. Я собиралась выписать им разрешение. Слова матери задержанного, касающиеся того, что все отразится на наших детях и дети будут за это страдать, в тот день оказались для меня очень болезненными. Возможно, в любой другой день я бы не придавала им такого значения.

На слова матери я ничего не ответила, так как не могла сказать ни слова, понимала, что если начну говорить, просто расплачусь. Я могла попросить их уйти и не выдавать им никакого разрешения, но этого делать не стала, так как со своей стороны чувства матери я тоже понимала.

2) Знание и понимание других (мать задержанного). До этой ситуации задержанный находился в следственном изоляторе почти месяц. Родители его не видели, связь с ним была только через адвоката. Задержанному (К.) было всего 19 лет, и для своих родителей он был еще ребенком. Они не могли поверить в то, что их сын мог совершить преступление, что сейчас он находится в тюрьме. К. обвинялся по статье за хранение наркотиков, то есть родители не верили также и в то, что их сын употребляет наркотики. На вид родители К. приличные люди, опрятные, хорошо одетые, образованные, правопослушные. Скорее всего, они ранее никогда не сталкивались с правоохранительными органами и боялись их. После задержания сына мать находилась в отчаянии, страхе, стыде, неведении. Все это накопилось и вылилось в негатив на первого сотрудника полиции, «виновного» в задержании ее сына,— это была следователь.

3) Знание и понимание того, как другой воспринимает и оценивает меня. Мать задержанного не знала и не могла знать всех обстоятельств дела. Ее сына задержали и поместили в следственный изолятор, а их (родителей) лишь письменно уведомили. Кто занимался расследованием данного уголовного дела, я не знаю, но знаю, что разрешение на свидание им до меня не давали. Когда родители пришли ко мне, я фактически была первым сотрудником полиции, «виновным» в задержании их сына. Мать не хотела верить в то, что ее сын наркоман и совершил преступление, но охотно верила в то, что ее сына подставили и незаконно задержали. Она, далекая от знания нашей работы, представила, что это именно я поймала, задержала и посадила в тюрьму ее сына. Вся ее обида, страх, отчаяние, которые копились у нее в течение месяца, обрушились на первого увиденного ею сотрудника, причастного к делу ее сына,— на меня.

Вывод: Я считаю, что следователю всегда необходимо в первую очередь быть человечным, справедливым, гуманным; видеть не только уголовное дело в его формальных постановлениях и протоколах, цифрах и фамилиях, а видеть людей с их разной судьбой, переживаниями и трагедиями. Только в этом случае следователь не «очерствеет», не деформируется и не станет безразличным.

Рядом со следователем обязательно должен быть близкий человек (семья, коллеги, друзья), которым он может высказаться, выплакаться и «отпустить ситуацию», после чего действительно становится легче, проблема не остается внутри, не копится.

Человечное, справедливое и гуманное поведение следователя положительно не только для самого следователя, но и для всей системы МВД в целом. Если взять вышеназванный пример, то следует отметить, что мать обвиняемого больше не появлялась, за разрешениями на свидания и на судебные процессы больше не приходила. Скорее всего, увидевшись с сыном, она лично от сына услышала, что он виновен и употреблял наркотики, что виноваты не сотрудники полиции, а он сам. После этого она смирилась, успокоилась. А если бы следователь не дала ей разрешение на свидание, она продолжала бы злиться на полицию еще

больше, причем считала бы плохими не конкретных полицейских, а всю систему МВД в целом.

Содержание мыслей и чувств автора данной работы, его стержневые жизненные ценности сохранили свою устойчивость и стабильность в затруднительных профессиональных и жизненных ситуациях, что можно символически изобразить следующей иллюстрацией, ассоциативно представляющей затруднительную жизненную ситуацию (приложение 5) (подготовлена курсантом очной формы обучения).

На втором рисунке (см. рисунок в приложении 5) отражены ключевые диспозиции автора рисунка, феноменологически присутствующие на картинке. Курсант показал на рисунке жизненно важные для него ориентиры, что может свидетельствовать о его личностной зрелости.



Рис. 51. Фрагмент практического тренингового занятия. Особенности самооценки (см. табл. 4 п.8)



Рис. 52. Фрагмент практического тренингового занятия о психическом состоянии

Следующие три занятия посвящены психическим (в том числе личностным, доминирующим) состояниям (см. табл. 4 п.9).

В ходе беседы участники знакомятся с этой психологической категорией. Необходимо ознакомить членов группы с классификацией психических состояний, показать их роль в общении и выполнении деятельности, объяснить функции психических состояний.

При помощи упражнений участники стремятся определить собственные психические состояния, их соотношение и способы их проявления на физиологическом, психологическом, социально-психологическом уровнях. Далее целесообразно познакомить участников тренинга с методами регуляции психических состояний, среди которых можно назвать как широко известные (аутогенная тренировка, дыхательная гимнастика, методы релаксации), так и менее известные (например, дыхательные психотехники).



Рис. 53. Фрагмент практического тренингового занятия. Дыхательные техники. (Фото предоставлено руководителем группы Т.В. Мальцевой)¹



Рис. 54. Фрагмент практического тренингового занятия. Методы регуляции психических состояний (см. табл. 4 п.10)

¹ Комментарий автора: группа многие годы работала на базе Московского областного филиала Московского университета МВД России (г. Руза).

Работа в группе лайфспринга¹ была направлена на освоение дыхательных техник «вайвейшн» и «свободное дыхание», умение концентрировать и распределять внимание.

На этих занятиях отрабатываются навыки личностной регуляции состояний, навыки приведения их к оптимальному уровню.

На итоговом занятии необходимо выполнить анализ всего тренинга с точки зрения его практической значимости, определить, достигнута ли цель и насколько решены задачи коррекционной программы, соотнести индивидуальные ожидания с теми результатами, которые будут достигнуты по окончании занятий. Все упражнения и игры должны рассматриваться с точки зрения возможности применения в профессиональной деятельности.



Рис. 55. Фрагмент практического тренингового итогового занятия

Умение общаться, строить гармоничные взаимоотношения с окружающими, а также умение организовать собственное поведение и деятельность, проявлять инициативу в общении и деятельности является фактором, оптимизирующим негативные психические состояния, что, в свою очередь, может привести к улучшению психологического климата в коллективе.

В качестве описательной иллюстрации используемых методов и приемов рассмотрим фрагменты наших практических тренинговых занятий.

Конфликтные ситуации в ОВД и пути их решения

а) с использованием рефлексии

Тема 3. Рефлексия как психологический метод саморегуляции психического состояния и предупреждения профессиональной деформации личности сотрудника полиции

Основная цель: формирование у слушателей целостного представления о психолого-педагогических приемах и методах саморегуляции психического состояния сотрудников полиции и предупреждения у них профессиональной деформации (на примере анализа конкретных ситуаций), формирование у слушателей умений и навыков практического применения психологических знаний при

¹ Лайфспринг – это личностные тренинги, направленные на повышение энергетики, ответственности и целеустремленности. Лайфспринг сочетает в себе элементы и психотерапевтической работы, и работы по развитию личности.

анализе личностных особенностей, проявляющихся в деятельности сотрудников органов внутренних дел (в том числе с целью самоанализа и самовоспитания, предупреждения профессиональной деформации).

Задачи учебного занятия:

- обучить слушателей психологическим приемам, позволяющим им самостоятельно выявлять личностные особенности путем анализа конкретных жизненных и профессиональных ситуаций;
- сформировать у слушателей представление о возможностях использования психологических знаний для совершенствования личности и служебной деятельности.

Данное практическое занятие в форме ознакомительной беседы со слушателями направлено на формирование следующих компетенций:

- привитие знаний в области психологических требований к личности сотрудника правоохранительных органов; психологических основ профессионального общения сотрудников правоохранительных органов; (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26)
- формирование умений правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий;
- формирование навыков толерантного поведения, навыков поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета, навыков позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий;
- навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации;
- совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств.

Вопросы:

1. Психические состояния личности и их динамика в процессе профессиональной деятельности сотрудника полиции.
2. Возможности рефлексии как психологического метода диагностики и коррекции психических состояний и саморегуляции личности сотрудника полиции. Развитие рефлексивных способностей личности. Использование рефлексии как прикладного психологического метода самопознания и самовоспитания личности, предупреждения профессиональной деформации.

Список литературы

а) нормативные правовые акты

1. Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»: постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493.
2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

3. О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.

4. Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139.

5. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21) – URL: http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehтики_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.

6. О полиции: Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ: ред. от 03.02.2014 // Собрание законодательства РФ. – 2011. – N 7. – Ст. 900.

7. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ: редакция от 23.07.2013 – URL: <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

б) основная литература

1. Зиннуров Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф. К. Зиннуров. – Казань: КЮИ МВД России, 2016. – 532 с. Электронная библиотека КЮИ МВД России.

2. Мальцева Т.В. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Т.В. Мальцева, В.К. Михайлова. – Руза, 2015. – 170 с.

3. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И. Марьин и др. – М., 2014. – 195 с.

4. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 127 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>. – ЭБС «IPRbooks»

5. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

6. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой / В.П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2011. – 608 с.

в) дополнительная литература

1. Бэкон Ф. Сочинения: в 2 т. Т.2. – М., 2012– С. 427.

2. Введенская Л.А. Риторика и культура речи /Л.А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Изд. 12-е, стер. – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 537 с.

3. Доценко Е.Л. Психология манипуляции / Е.Л. Доценко. – М., 2012

4. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия / сост. Б.Н. Лозовский. – М., 2013. – С.248.

5. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В. Мальцева. – Гамбург: Lap Lambert Academic Publishing. – 2014. – 157 с.

6. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции

/ Т. В. Мальцева // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 2 (57). – С.32–35.

7. Мальцева Т.В. Использование активных и интерактивных методов обучения в образовательном процессе вуза МВД России / Т.В. Мальцева, В.К. Михайлова // Вестник Московского университета МВД России – 2015. – № 9. – С. 141-145.

8. Павлова К.Г. Психология спора / К.Г. Павлова. – Владивосток, 2013.

9. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу: учебно-методическое пособие / В.Е. Петров – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

10. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя. – 2015. – 206 с.

11. Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

12. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

13. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

14. Уразаева Г.И. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции / Г.И. Уразаева, О.В. Власова // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. – № 3 (17). – С.82-89.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы

1. Официальный сайт Президента России – URL: <http://president.kremlin.ru/>

2. Официальный сайт Федеральных органов исполнительной власти – URL: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>

3. Официальный сайт Федерального Собрания РФ – URL: <http://www.gov.ru/main/page7.html>

4. Официальный сайт Правительства России – URL: <http://www.government.ru>

5. Официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации – URL: <http://www.mvd.ru>

6. Официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации – URL: <http://www.minjust.ru>

7. Официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации – URL: <http://www.sledcom.ru>

8. Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации – URL: <http://www.genproc.gov.ru>

9. Официальный сайт судебной власти РФ – URL: <http://www.gov.ru/main/page10.html>

10. Крупнейшая база судебной практики в РФ с данными по адвокатам, юристам, судьям и прокурорам РосПравосудие (rospravosudie.com) – URL: <https://rospravosudie.com/>

11. Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации – URL: <http://www.ksrf.ru/>

12. Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации – URL: <http://www.vsrfs.ru> т.д.

Педагогические функции учебно-воспитательного тренингового занятия:

1. Познавательная функция выражается в возможности средствами беседы обеспечить слушателей основной научной и практической информацией, необходимой для их профессиональной деятельности.

2. Развивающая функция реализуется в непосредственном контакте слушателей с руководителем, актуализации у обучающихся творческой мыслительной деятельности, обеспечивающей их профессионально-личностное развитие.

3. Воспитывающая функция – осуществляет связь теоретических знаний с практикой, усиливает обратную связь обучаемых с руководителем, актуализирует установку на самостоятельное творческое и критическое мышление и принципиальность в суждениях, развивает самокритичность и рефлексивность мышления, навыки, привычки саморегуляции в профессиональной деятельности и поведении.

4. Организующая функция предусматривает управление самостоятельной работой слушателей, как в процессе занятия, так и во внеаудиторное время.

Методы практического тренингового занятия:

– **по степени проблемности:** информативные, проблемные, беседа (дискуссия).

Приоритет в работе руководителя отдается диалогическим методам обучения, воспитания и общения, совместным поискам истины, разнообразной творческой деятельности. Все это реализуется при применении интерактивных методов обучения;

– **по характеру взаимодействия субъектов:** интерактивные методы – «мозговая атака», «мозговой штурм» (при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос), презентации, обратная связь, заранее объявленные ошибки, кейс-метод.

Тип учебно-воспитательного занятия (по месту в воспитательной работе): ознакомительная беседа по теме.

Ознакомительная беседа включает обзор основного материала по проблеме выявления индивидуальных особенностей личности посредством рефлексии как метода самоанализа и самовоспитания личности, саморегуляции психического состояния.

Самоанализ личности является условием повышения эффективности служебной деятельности, дает слушателям общие установки на наиболее значимые направления их самостоятельной подготовки, учения и самовоспитания. Данная ознакомительная беседа носит объяснительный характер в сочетании с проблемными и интерактивными методами общения с использованием демонстрационного материала. Руководитель обобщает современные представления

о методах изучения и самоанализа личности, акцентирует внимание слушателей на нерешенных личностных проблемах, проявляющихся в эмоциональном переживании многих психотравмирующих ситуаций, дает научный прогноз относительно дальнейшего развития личности и ее поведения. В общении с группой руководитель всегда может предложить обучающимся найти ответы на поставленные проблемы в своей практической деятельности.

Кроме того, обязательным элементом ознакомительной беседы должна стать та или иная форма обратной связи с аудиторией. Она обеспечивается, в частности, за счет используемых методов общения.

Формы ознакомительной беседы:

1) информационная беседа: преподносится и объясняется готовая информация о рефлексии (как психологическом методе изучения личности), подлежащая запоминанию;

2) проблемная беседа: новое знание вводится как неизвестное, которое необходимо «открыть». Задача преподавателя – создав проблемную ситуацию, побудить слушателей к поискам решения проблемы, шаг за шагом подводя их к искомой цели. Для этого новый теоретический материал представляется в форме проблемной задачи (логика психотравмирующей ситуации отражает логику переживаний личности). В ее условии имеются противоречия, которые необходимо обнаружить и разрешить.

В ходе их разрешения и в итоге – как результат – слушатели приобретают в сотрудничестве с руководителем новое нужное знание. Таким образом, процесс познания слушателей при данной форме изложения информации приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Главное условие – реализовать принцип проблемности при отборе и обработке изучаемого материала, содержания и при его развертывании непосредственно на лекции в форме диалогического общения. С помощью проблемной беседы обеспечиваются развитие теоретического мышления, познавательного интереса к содержанию предмета, профессиональная мотивация, корпоративность;

3) беседа с элементами визуализации возникла как результат поиска новых возможностей в реализации принципа наглядности. Психолого-педагогические исследования показывают, что наглядность не только способствует более успешному восприятию и запоминанию обсуждаемого материала, но и позволяет проникнуть глубже в существо познаваемых явлений. Это происходит за счет работы обоих полушарий, а не одного левого, логического, привычно работающего при освоении точных наук. Правое полушарие, отвечающее за образно-эмоциональное восприятие предъявляемой информации, начинает активно работать именно при ее визуализации.

В зависимости от обсуждаемого материала используются различные формы наглядности:

- натуральные (образцы психодиагностических методик, макеты, демонстрируемые в заданиях мимические, пантомимические действия слушателей, воспроизведение ими эмоциональных реакций);
- изобразительные (рисунки, фото);
- символические (схемы);

4) анализ конкретных ситуаций (case-study) – эффективный метод активизации познавательной деятельности воспитуемых. Названный метод на данном занятии характеризуется следующими признаками:

- анализ конкретной ситуации как отображения определенного контекста профессиональной деятельности (ситуации профессионального общения);
- групповое обсуждение индивидуально-психологических особенностей личности, ее восприятия и поведения;
- подведение итогов и оценка результатов занятия.

1. Примеры ситуаций обучающихся сотрудников.

Гаврилов Евгений Александрович (участковый уполномоченный полиции, стаж работы 1 год 1 месяц).

В декабре 2013 года ко мне в опорный пункт полиции обратилась женщина, которая не знала, что делать со своей соседкой сверху, так как данная женщина занималась самогонварением и продажей домашней спиртосодержащей выработки (самогон), и в ночное время эта женщина и ее клиенты-покупатели мешали гражданам отдыхать.

Через несколько дней мы с напарником зашли по данному адресу, чтобы разобраться в ситуации, но дверь квартиры нам никто не открыл.

В течение всей недели после обращения граждан к нам мы неоднократно пытались попасть в квартиру, и только через пару недель нам удалось зайти к гражданке, нарушающей покой соседей в ночное время.

На данную гражданку был составлен протокол по статье 3.8 КоАП РТ за нарушение тишины и покоя людей в ночное время суток. Больше после этого жалоб и заявлений от жителей этого дома не поступало.

Руководитель: в данной ситуации вполне достаточно было адекватного реагирования сотрудников полиции на нарушения гражданки.

Валиахметов Ильнур Тагирович (участковый уполномоченный, стаж службы 11 мес.).

В нашем опорном пункте был материал проверки по заявлению пожилой женщины по факту якобы незаконного подключения соседей к электричеству, по которому было принято решение об отказе в возбуждении уголовного дела, но оно вернулось из прокуратуры с требованием более подробно опросить заявительницу и ее дочерей.

Однако заявительница тяжело шла на контакт и у моей помощницы, с которой мы работали на участке, не получалось установить с ней нормальные отношения и опросить.

В результате чего данный материал возвращался нам из прокуратуры два года. Затем я попытался установить с заявительницей контакт. Внимательно выслушал рассказ обо всей ее жизни и событиях, не имеющих никакого отношения к рассматриваемому делу. На все это я потратил около 4 часов, но затем у нас с ней сложились положительные отношения, и впоследствии она сама привела в опорный пункт своих дочерей. Дело сдвинулось.

Руководитель: да, здесь мы вновь отмечаем простейшие приемы – внимание к собеседнику и терпение, человек откликнулся, когда опять-таки, как в предыдущем случае, снял напряжение и отрицательные эмоции в процессе разговора.

Каримов В.Р. (308 взвод).

Родился я в 1985 году. В 2008 году закончил УЮИ МВД России, в 2009 поступил на службу в ПУФСБРФ и в 2012 году устроился в ОМВД РФ по Ленингорскому району участковым уполномоченным полиции.

Будучи стажером, я не видел трудностей, но как только закончилась стажировка и я надел на себя форму полицейского, мне начали создавать некий дискомфорт лица, состоящие на профилактическом учете – алкоголики и семейные дебоширы.

К примеру, молодой парень М., который в свои 22 года стал настоящим алкоголиком, вел себя аморально. Я совместно с его родителями постоянно возил его к наркологу. Ни кодирование, ничто другое ему не помогало, он стал еще более агрессивным.

Я начал регулярно приводить его в отдел и передавать в ИВС. Судья по моему рапорту назначила арест на трое суток. М. начал меня бояться, и с тех пор перестал пьянствовать.

Я горжусь этим, так как не дал ему упасть еще ниже.

Елизаров Ю.Ю. (участковый уполномоченный полиции, стаж 8 мес.)

Получив заявку от гражданина, работавшего охранником на уличной зоне возле одного из банков г. Казани, я прибыл на место. Данный гражданин объяснил, что на вверенной ему территории паркуют автомобили, несмотря на запреты, и угрожают расправой охраннику. Посмотрев несколько материалов по данному факту, я выяснил, что охранник по любому поводу звонил в дежурную часть по 3-4 раза в день, отвлекая меня от исполнения обязанностей.

Поговорил с ним на эту тему. Он начал мне угрожать жалобами в прокуратуру, а также звонками в УСБ, не желая слушать мои доводы.

В ходе ОРМ было выявлено, что данный охранник незаконно принимает от владельцев авто на парковку за 50 руб., в связи с чем и происходили конфликты.

Когда он вновь выразил свое недовольство и озвучил угрозы пожаловаться в прокуратуру, ему было предложено пройти к начальнику службы безопасности по установленному факту незаконного сбора денег. Также было предложено пройти к управляющему банком по данному факту, а также для проверки документации ЧОП, после чего данный гражданин быстро изменился в своем поведении, извинился, попросил прощения.

Руководитель: человек не осознает своих нарушений и видит только нарушения других («фундаментальная ошибка атрибуции»).

**Рахимов Дамир Рустамович (участковый уполномоченный полиции).
Стаж работы 1 год 4 месяца.**

В январе 2014 г. к нам в опорный пункт пришел житель нашего района. Между его женой и соседкой летом 2013 года произошел конфликт, в результате которого его жена получила телесные повреждения легкой степени. Данный

мужчина требовал, чтобы сотрудники полиции возбудили уголовное дело по данному факту, и предполагал, что мы якобы находимся на стороне соседки, в связи с чем в отделе полиции не возбуждают уголовного дела.

Данному мужчине я объяснил, что сотрудники полиции не стоят на чьей-либо стороне ни в данном конфликте, ни в каких-либо других конфликтах. Также я ему объяснил, что уголовные дела, предусмотренные ст. 115 ч.1 УК РФ, возбуждаются мировым судьей. Его жене необходимо явиться к мировому судье и написать по данному факту заявление на имя мирового судьи, так как данная статья является статьей частного обвинения, в связи с чем нами было вынесено постановление об отказе в возбуждении уголовного дела, так как результаты судебной экспертизы свидетельствовали лишь о легком вреде здоровью его супруги.

Руководитель: конфликт был вызван элементарным незнанием процессуальной процедуры. Человек чувствовал себя обиженным.

Арсланов Р. (308 взвод).

23.08.2013, проходя мимо дома № 6/3, я заметил у подъезда компанию молодых людей, распивающих спиртное. Я подошел, представился и попросил их разойтись по домам, не беспокоить прохожих граждан. Молодые люди не послушались меня, я сказал, что буду вынужден сообщить в дежурную часть, приедет ППС и заберет их. После этого они разошлись по домам. На тот момент я еще был стажером по должности УУП, не имел права составлять протоколы и был в гражданской форме одежды.

Руководитель: на момент вашего разговора разум еще управлял поведением молодых людей. Вы обратились к ним вовремя.

В современной социальной ситуации реформирования системы МВД России и трансформации всех областей жизнедеятельности человека необходимо помнить о том, что главным психолого-педагогическим условием Вашей профессиональной и жизненной успешности является активная субъектная позиция. В чем она проявляется, скажите? Что она включает в себя?

Арсланов Р. По-видимому, в том, что я, как субъект, отреагировал на потенциально конфликтную ситуацию заблаговременно, не стал ждать или надеяться, что ничего не будет. И в том, что взял управление этой ситуацией в свои руки, хотя мог бы пройти стороной. Я же еще только стажер.

Власова О. В жизни каждого из нас может произойти подобная ситуация, проблема «отцов и детей», как принято это называть. Мать и дочь. Дочери 13 лет, самый замечательно трудный возраст, когда подросток начинает думать, что он уже взрослый и справится со всеми своими проблемами сам, родители – «динозавры», ничего не понимают в этой жизни. Дочь требует от матери развода с отцом, так как он не достоин жить с ними, постоянно делает ей замечания, ничего не знает и не понимает ее... Начинается манипулирование матерью: требование дорогих вещей, прогулки до поздней ночи и т.д., иначе она с собой что-нибудь сделает. Так произошло и в очередное утро: ссора между матерью и дочерью, дочь берет табурет, подходит к окну, открывает его и говорит, что выбросится из окна. Мать, изрядно уставшая от обид и ссор с дочерью, отреагировала эмоци-

онально: «Хорошо, прыгай, 8-й этаж, я похороню тебя, как полагается, сыграю хорошие поминки, поставлю дорогую оградку на могилку, буду поминать тебя каждый год. Прыгай, 8-й этаж, но так, чтобы раз и навсегда. Не факт, что ты разобьешься, возможно, останешься инвалидом, ухаживать я за тобой не буду». Дочь спустилась с подоконника, после этого инцидент был исчерпан. Дочь поняла, что мать страхом ее смерти не напугать, после у них состоялся долгий разговор. Результат – взаимопонимание и отсутствие в дальнейшем подобных инцидентов.

Таким образом, мать (которая работает дошкольным педагогом) был использован метод «психологического взрыва» А.С. Макаренко. Ее ответное психологическое воздействие было направлено на то, чтобы привести дочь в смятение, выбить ее из колеи привычного течения жизни, где дочь свыклась с подобным поведением, дать ей понять, что подобными действиями и поступками она ничего не добьется, а только усугубит ситуацию, потеряет уважение своих близких и родных. Ну и самое главное – это наладившееся между матерью и дочерью взаимопонимание, после произошедшей ситуации, когда они разрешили свой межличностный конфликт методом устранения проблемы. Приятно быть услышанным и понятым. При этом важно и самому уметь слушать и понимать.

2.Рефлексия при выполнении творческой работы

Анализ личности курсанта на примере авторского сочинения

Текст сочинения на свободную тему Р.К. (очная форма обучения)

Вечер. Глубокий вечер. Солнце уже давно скрылось за горизонтом. Погода тихая и спокойная. Только слышен легкий ветерок. Иногда мы оказываемся в его теплых и нежных объятиях. Он ласково гладит нас по щекам, касается наших рук и бережно перебирает пряди волос у лица. Нам спокойно в его присутствии. Он как будто говорит нам: «Все хорошо. Буря прошла и вернется нескоро. Все хо-ро-шо...».

На небе появляются звезды. Некоторые еле заметны, а некоторые ярко светят. Их бесконечное множество. Они, как и люди, разные, нет похожих друг на друга. У каждой свой огонек. У кого-то с голубым отливом, у кого-то с нежно-розовым, а у кого-то заметны яркие проблески красного и зеленого цветов. Так и люди. У всех свой характер и темперамент. У каждого свои вкусы, привычки, взгляды. Ведь у каждого из нас внутри живет звездочка. С голубым или лазурным отливом. Неважно. Главное то, как человек живет с ней. Звезды так красивы на небе, смотришь и наслаждаешься. На людей тоже смотришь с интересом, но, правда, наслаждаешься реже. Звезды хороши потому, что они далеко. Они, наверно, созданы для того, чтобы любоваться ими на расстоянии. Чем ближе, тем опаснее. Так устроено в этом мире. У каждого свое место. У звезд, к примеру, на небе, у нас – здесь. И всем хорошо, никто от этого не страдает.

Океан спокоен как никогда. Только легкие волны омывают берег. На пляже почти никого не осталось. Все постепенно расходится. Только две черепахи сидят на теплом песочке и никуда не торопятся. Они сидят и молча смотрят

в небо. Смотрят на звезды и на луну. Она сегодня необыкновенно красивая и большая. От нее много света, и только ей одной известно, сколько всего прошли эти черепахи, чтобы вот так сидеть и понимать друг дружку без слов. Они обе думали. Каждая из них знала, о чем думает другая. Кстати, их звали Джон и Кэролин. Спустя время Джон снял панцирь. Кэролин последовала его примеру. Они снова уселись рядом.

А вы знаете, откуда появляется панцирь у черепах? Вообще их жизнь очень насыщенная и интересная. Так вот послушайте. Все черепахи рождаются без панцирей. Совсем беззащитными. Их кожа нежная и розового цвета. Они живут в своих убежищах и подрастают. И в их жизни наступает самый волнительный момент. Сзади, на спинке, у них вырастают крылья. Поначалу они маленькие и хрупкие. Ажурные перепонки на крыльях сливаются с нежно-розовым цветом кожи. И это означает, что каждый черепашонок должен покинуть дом, начать самостоятельно летать и познавать мир. Каждая черепашка очень ждет этого момента.

Итак, улетев уже навсегда из дома, черепашки начинают самостоятельно жить. Черепахи летают ночью и невысоко, ибо их крылья слишком хрупкие. Днем солнечный свет может слишком сильно обжечь их, иногда даже сжечь полностью. Самые упрямые и любопытные долетают до самого верха, они летают под звездами. Но это не проходит бесследно. Огонек звезды может ранить и ранит каждую долетевшую черепашку. Этот огонек не щадит никого. Пролетая мимо звезд, черепаха с любопытством и интересом хочет как можно больше рассмотреть их красоту и дивность. Узнать наконец-то, откуда берет начало их свет, где рождается этот луч и горит заветный огонек. Но цена этого любопытства слишком дорога. Этот огонек обжигает крылья и сильно ранит черепашку. Нужно заметить, что большинство черепах, уже повзрослевших, имеют раны от своих полетов. Раны у всех разные. Но причина и характер у всех один. Всех черепах объединяет одно – боль. Боль, причиненная звездами. Их на первый взгляд такой прекрасный свет слишком больно обжигает, и его следы остаются до конца жизни. То, к чему мы стремимся, то, что привлекает нас своим видом, оказывается слишком опасным, безжалостным и жестоким. Оно бессознательно ранит нас в самое хрупкое – крылья. Крылья – свобода. Крылья – радость. Крылья – жизнь. Эти раны настолько глубоки, что образуют некоторую кору. Крылья и нежная кожа на спине, плечах и груди обугливаются и образует жесткий панцирь. Это случается не от одного полета и не от одного такого путешествия. Черепахи раз за разом, подлетая слишком близко, пытаясь познать секрет свечения, получают раны. Панцирь образуется вследствие боли, но боли, совершенной ими самими, из их любопытства, их неосторожности. Постепенно обрастая непробиваемой броней, черепахи могут летать, не боясь огня звезд. Да им это уже и не нужно. Только после стольких ожогов они начинают понимать, что звезды ничего не имеют внутри, и никакого секрета их свечения нет. Они являются лишь отражением. Внутри пусто и холодно. Все черепашки возвращаются на землю. Они находят и обустривают свое собственное убежище. Возвратившись на землю, узнав всю холодность и жесткость и поняв, в чем заключается красота этих звезд,

черепахи начинают мыслить (обобщение пережитого – Г.У.). Благодаря своему яркому, но недолгому полету, путем осмысления черепахи вступают в свой новый период жизни. Их начинают посещать мысли. Они приходят днем и ночью. Они начинают приходить уже в конце полета, в то время, когда ожоги покрыли часть спины черепахи. Только после этого мысли являются частыми гостями. Они все чаще и чаще посещают черепах, заставляют задуматься. Они мучают их по ночам, с утра и вечером. Они преследуют их в каждой точке земли. От них никуда не деться и не скрыться. Панцирь уже не может защитить от них, как от звезд. **МЫ СИЛЬНЕЕ ПРИЧИНЯЕМ СЕБЕ БОЛЬ, ЧЕМ ДРУГИЕ.** Ничего не может помочь бедным черепашкам. Теперь им нужно изнутри защитить себя. Снаружи есть панцирь, а внутри мысль за мыслью вонзается в сердце черепах и не дает спокойствия. Казалось бы, кто хуже звезд может причинить боль? Оказалось, может. Мысли. Наши мысли. Мы сами должны научиться управлять ими. Поначалу это кажется невозможным, но, осознав, что они уже никогда не перестанут приходить, черепашка учится жить с ними. Со временем начинает жить в ладу и согласии с ними. Но полного спокойствия обрести все равно не удастся. Маловато опыта. А спросить не у кого. Потому что после возвращения на землю черепахи обитают одни (**ОНИ УЖЕ ДРУГИЕ, ИМ НИКТО НЕ НУЖЕН...НЕ МОЖЕТ ПОМОЧЬ...**). Им нужно время для привыкания к панцирю, к их новому виду. Крылья приходится прятать под ним. Теперь панцирь – защита от всего. Они не ходят без него. Только иногда снимают в своей пещерке, когда остаются одни. Снимают его и ощупывают свои крылья, не забывая ни о чем.

Черепашка Кэролин была любопытна с самого детства, а ее кожа была самой нежной и светлой. Некоторые даже посмеивались, приговаривая, что с таким цветом летать невозможно. Но она была упрямой, и ничто не могло заставить остаться ее на земле. Она, как и все, полетела. Крылья ее были тончайшие, от того было очень сложно летать. Но, несмотря на все трудности и боль, она летала, летала со слезами, не переставая плакать. Однажды она решилась на полет при солнечном свете, чтобы доказать всем и себе в первую очередь, что цвет кожи и тонкие изящные крылья – не помеха силе и выносливости. Надеюсь, вы помните, что черепахам нельзя было подлетать близко к звездам. А к солнцу и подавно. Но эмоциональная и полная обид Кэролин решилась на этот шаг. Как-то утром, забравшись на высокий обрыв, она полетела. Полетела к солнцу, к его свету, к самому яркому свету в мире. Она летела и понимала, что, может, даже и не вернется обратно. Но лететь не переставала. Она подлетела слишком близко и была неосторожна.

Кэролин очнулась на берегу. Ее крохотное тело ныло от боли. Ее маленькое израненное тельце было почти лишено живого, не тронутого солнцем участка. Ее вытащили из океана ее друзья. Они уже потеряли всякую надежду. Но она выжила. Ее раны долго залечивались. Она много времени провела в своей пещере, обдумывая все события. Ее стали посещать мысли. Она лежала, поправляясь и обрастая панцирем, и думала. Мысли бесконечной цепочкой приходили к ней. Она переоценила жизнь. Ей больше не хотелось доказывать ничего и никому. Как выяснилось позже, одно ее крыло пострадало слишком сильно, и это дела-

ло ее неспособной летать. Ей уже было все равно. Она знала, что уже не будет никому нужна с одним крылом и одним панцирем. Она начала ценить жизнь больше остальных. Она поняла, что смысл жизни не заключался в раскрытии секрета свечения звезд и что солнце того не стоило. Несмотря на всю красоту, оно ранило и чуть не убило Кэролин. Но какой ценой она получила этот опыт. Это был бесценный опыт, который она, как ей казалось, уже никому не сможет передать.

Как-то вечером, гуляя по берегу океана, выздоровевшая и похорошевшая Кэролин увидела другую черепашку. Его звали Джон. Ей стало интересно, почему он один сидит здесь, где обычно никого не бывает (это было любимым местом Кэролин). Она его раньше не видела в этих местах. Они разговорились и стали общаться. Оказалось, он из мест другого океана. Кэролин в первый раз после пережитого так доверилась и показала ему свой мир. У них оказалось много общего и похожи истории жизней. Как оказалось позже, у Джона, так же, как и у Кэролин, было одно крыло. Только встретив друг друга, они поняли, что смогут помочь друг другу обрести спокойствие, надежность, защиту. Только увидев, насколько похожи их жизни, они поняли, что, наконец, нашли покой и умиротворение. Теперь они могли снимать свои панцири не только в одиночестве. Они могли снять их, не задумываясь ни о чем и ничего не боясь. Им не был страшен огонек звезд и даже свет солнца.

Сидя на берегу, сняв панцири, Джон и Кэролин думали именно об этом и наслаждались спокойствием и счастьем, которое они обрели. Никакое солнце и звезды теперь им были не страшны.

АНАЛИЗ ТВОРЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Личность автора обладает очень глубоким, богатым внутренним миром. Характерно состояние сосредоточенности на осмыслении пережитого, состояние подведения некоторых итогов пережитого, что предполагает концентрацию на самоанализе. Период активной оценки болезненных ситуаций прошел, давно прошел (возможно, более года), создается ощущение наступления тихого и спокойного периода. Способность автора чувствовать едва заметные изменения в себе и других, принимать их позитивно создает впечатление личностной стабильности, но это не всегда так. Бурные чувства не проходят бесследно, оставляя легкий осадок изменившегося отношения к себе и людям, хотя пока эти изменения себе и другим кажутся незначительными, но они постепенно накапливаются.

Например, людей автор воспринимает также позитивно и ярко, но пока эти люди на определенном расстоянии от тебя, как только ты узнаешь их лучше — ты теряешь к ним тот интерес, который был, ибо люди вполне реалистичны и приземлены, а автор склонен видеть прекрасное и наслаждаться им, люди же зачастую нас разочаровывают; более того, некоторые из них доставляют нам боль и в дальнейшей жизни, попирая то нежное и беззащитное, что остается в нас от детства. Пережив эту боль, автор восстанавливала свои силы и внутреннюю стабильность достаточно долго и тяжело.

Автор спокоен внешне, но в глубине души скрыта неведомая нам сила чувств, она позволяет ей чувствовать глубоко то, что для большинства других людей является чем-то преходящим, поверхностным. Ей доступна сильная связь с миром и жизненным пространством, и эта связь станет сильнее с годами, когда ее интуиция обретет реальные проявления. Сейчас автор очень открыт и контактен, детство сформировало в ней ранимость и чувствительность. При этом атмосфера родительской поддержки сформировала в ней внутреннюю силу, целеустремленность и понимание желаемого. Очень ждала начала новой самостоятельной студенческой жизни, но этот период, возможно, был нелегким, требовал от нее перестройки и изменения: некоторые качества, сохранившиеся от детства, – любознательность и доверчивость – влияли на то, что автор иногда бралась за непосильные задачи и «обжигалась» ошибками. Возможно, причиняла ей боль самонадеянность тех, кто считал себя выше. Некоторые качества в людях привлекают, но когда знакомишься с ними ближе, понимаешь, что они на самом деле равнодушны, безразличны, даже жестоки. Со временем под влиянием пережитой боли мы становимся тоже грубее, равнодушнее, холоднее, теряем свободу самовыражения, сохранения себя. Опыт пережитого дает нам большую свободу, по мнению автора. Наверное, потому, что мы обобщаем пережитое и начинаем понимать главное, однако этот тяжелый опыт мешает нам чувствовать себя легко и быть принятыми, как в детстве.

Со временем автор становится умнее, теряет часть эмоций при контроле за поведением. Сейчас мысли о главном, о смысле жизни, являются для автора переломными. Иногда эти мысли беспокоят. Почему? Может быть, они отнимают детскую радость жизни и вынуждают нас ясно понимать последствия своих действий. Девушка упрямая, иногда она способна делать то, что не дается и причиняет ей боль и страдания. На фоне большинства курсантов, поступивших с ней на учебу, производит впечатление наиболее ранимой и беззащитной, способной к действиям не в собственную пользу, при этом все понимающей и осознающей. Может быть, «эмоциональной и полной обид». Но в данный момент находится в состоянии переоценки пережитого и ценностей. Накопленный опыт помог ей проранжировать ценности и увидеть главное. Главное – полное взаимопонимание и единение близких душ. Только это дает ощущение внутренней стабильности, покоя и счастья.

Девушка, безусловно, одарена и имеет очень высокий уровень развития большинства психических составляющих: эмоций, чувств, мышления, личностных качеств и действий. Но доминирующей является функция эмоций. Воля зависит от эмоций и чувств, когда они ярко выражены, она слабее. Человек эмоциональный.

Мысли вторичны, появляются после обобщения (понимания) пережитой боли (аффекта). Опыт не вызывает огрубления и черствости, стремится найти понимание в людях, близких по духу. Она не изолировалась, не отчуждается, а идет вперед по-прежнему с теми, кто близок по духу.

Хорошо, что ищет понимания в другом человеке, в такой ситуации люди чаще остаются беспомощными.

б) рефлексивные ситуации с использованием ролевой игры

Ситуация 1 (примерный сценарий практического тренингового занятия)

В отдел № 1 города N приходит новый сотрудник Васильев с высшим юридическим образованием и стажем работы в ОВД около 15 лет в должности участкового уполномоченного полиции (УУП) на прием к начальнику отдела.

В ходе беседы начальник, принимая его на работу, обещает в дальнейшем повысить его по должности до зам. начальника ОУУП.



Рис. 56. Фрагмент практического занятия

Вновь принятый сотрудник с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство увеличивает нагрузку, но и с этим энергичный сотрудник справляется.

Спустя некоторое время к начальнику на прием приходит молодой парень, который является его родственником со стороны жены, и заявляет, что его должность в соседнем городе Б. в отделе зам. начальника ОУУП сокращают, а ему до пенсии 2 года. Начальник отдела, исходя из родственных связей, конечно же, предлагает ему должность в его отделе, при этом обещает в кратчайшие сроки уволить на пенсию занимающего данную должность сотрудника Курочкина. Вызвав Курочкина, начальник проводит с ним беседу и говорит, что Курочкин достаточно отработал в ОВД и ему пора на заслуженный отдых. Курочкин выражает свое несогласие, говорит, что хотел еще поработать, но начальник настойчив, и в его словах проскальзывают нотки угрозы. Расстроенный Курочкин соглашается сходить в отпуск и уволиться на пенсию по выслуге лет.

Придя в кабинет ОУУП, Курочкин рассказывает о данной ситуации коллегам. УУП Васильев очень рад, что, наконец, начальник отдела оценил его работоспособность, рассказывает всем, что при переводе начальник отдела обещал ему повышение. Об этом узнает старший УУП Воронин, который около 2 лет стоит в резерве на эту должность. Воронин и Васильев вступают в конфликтную ситуацию.

В данной конфликтной ситуации присутствует кадровик Сумочкин, который на стороне Воронина. Воронин просит его посодействовать и похлопотать перед начальником отдела. Сумочкин приходит к начальнику отдела с де-

лом резервиста Воронина. Кадровик пытается доказать начальнику, что перевод должен осуществляться только по резерву, но начальник отдела стоит на своем и говорит, что на должность зам. начальника ОУУП у него есть свой человек, и рекомендует Сумочкину заниматься своими должностными обязанностями и не вмешиваться в его решение. В это время УУП Васильев, радостный, приходит к начальнику отдела и приносит ему рапорт на перевод на должность зам. начальника ОУУП. Начальник говорит, что Васильев торопится и ему нужно набраться опыта. Васильев уходит ни с чем.

Спустя некоторое время родственник начальника отдела звонит ему и сообщает, что ему предложили вышестоящую должность в отделе города Б., в котором он работал, зам. начальника полиции по ООП. И он остается в своем отделе.

Начальник отдела вызывает кадровика Сумочкина и поручает ему переговорить с Курочкиным о том, чтобы тот остался на своей должности. Старшему УУП Воронину предлагают временную вышестоящую должность начальника отделения дознания на период отпуска по уходу за ребенком сотрудника Кузякиной. УУП Васильеву предлагают должность старшего УУП вместо Воронина.

Ситуация 2 (примерный сценарий практического тренингового занятия с использованием фотографий его фрагментов)

Роли:

Участковый,
Начальник,
Бабушка 1,
Бабушка 2,
Секретарша,
Девушка с ребенком,
Мажор,
Жена,
Муж,
Условно освобожденный,
Дежурный,
Режиссер.

Ведущий: В один из рабочих дней, в часы приема участкового уполномоченного полиции, в кабинет № 6 к участковому старшему лейтенанту полиции Карамелькину приходят две сердобольные бабушки.

Бабушка 1: Здравствуй, внучек!

Бабушка 2: Здравствуй, внучок!

Участковый: Здравствуйте, бабулечки, слушаю вас, чем могу вам помочь?

Бабушка 1: Да вот, внучек, проблема-то у нас, соседи с верхнего этажа окурками весь подъезд закидали.

Бабушка 2: А еще сосед-то с нижнего этажа на своем огромном сарае – машине БМВ, кажется, называется, весь вход загородил, а ноги-то болят, не те мы уже, обойти тяжело.

Бабушка 1: А еще сосед-то наш зэк этот музыку на всю громкость как включает, так и спать не можем, сон-то весь пропадает.

Участковый: Пишите заявление, все решим, все решим.

Вбегает в кабинет девушка с ребенком, держа за ухо Мажора, и кричит:

Девушка: Этот гад всю дорогу у подъезда перегородил своим БМВ, проехать на коляске не могу, а у меня еще 3 детишек дома, и вот еще одного жду.

Мажор подходит к участковому и говорит:

Мажор: Братан, может по-другому решим? – и сует деньги.

Девушка начинает его бить по спине и говорит:

Я тебе решу, гад такой!

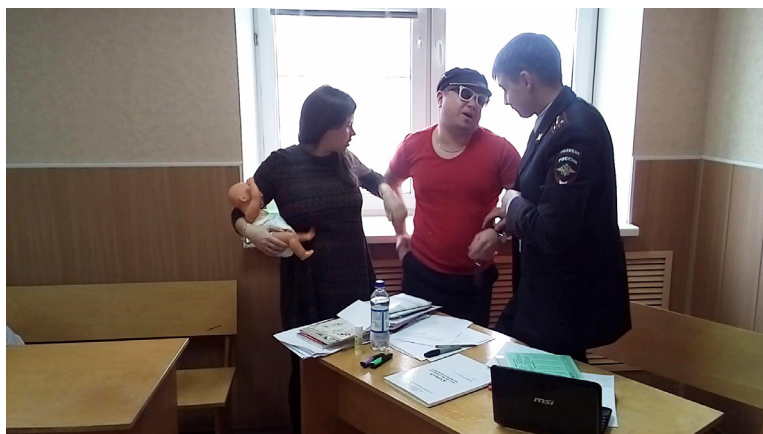


Рис. 57. Фрагмент практического занятия

Участковый: Сядьте все, пишите заявление. Все решим, все решим.

Бабушки: Вот он, вот он. Перегородил дорогу, не можем пройти.

В этот момент заходит начальник, кидает на стол участковому кучу бумаг и говорит:

Сегодня к вечеру все должно быть готово.

За ним вбегает секретарша и просит подписать документы, начальник на нее кричит.

Начальник с секретаршей уходят.

Далее в кабинет влетает мужчина с синяком, падает на пол, к нему подбегает жена и начинает бить его сковородой.

Жена: Товарищ лейтенант, вот этот тунеядец, лентяй, вообще денег не приносит, пьет, гуляет, в карты играет.

Муж: Врет она, все врёт.

Участковый: Молчать! Сели все. Пишите заявление. Все решим, все решим.

При этом бабушки сидят и охают с удивленными лицами.

Далее снова заходит начальник и опять кидает на стол кипу бумаг и говорит,

что срок подготовки этих документов прошел вчера. За ним вбегает запуганная секретарша.

Участковый держится за голову.

Далее заходит дежурный и также начинает «грузить» какими-то срочными делами.

Дежурный уходит, в дверях сталкивается с условно-досрочно освобожденным (УДО).

УДО: Ээээ, аккуратней, майор!

УДО обращается к участковому: Я отметить пришел.

Все начинают возмущаться и говорят: «Не видишь – очередь, жди»!

УДО: Я не могу ждать, пиво стынет, девочки ждут (поигрывает четками).

Бабушки: Это вот он спать ночами не дает, музыку включает громко.

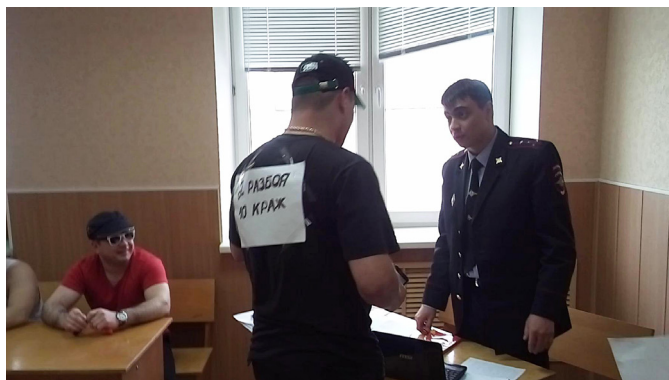


Рис. 58. Фрагмент практического занятия

УДО спорит с ними.

Участковый: Тихо!!! Сядьте в очередь.



Рис. 59. Фрагмент практического занятия

Заходит начальник с секретаршей и спрашивает: Все сделал?

Участковый: Вот половину заканчиваю.

Начальник ругается.

Участковый: Товарищ начальник, разрешите на следующий неделе в отпуск.

Начальник ругается: На пенсии отдохнешь, не заслужил еще.

Все участники начинают хвалить участкового, вступаться за него, пытаются разрешить конфликт.

Ситуация 3 (примерный сценарий практического тренингового занятия с использованием фотографий его фрагментов)

Событие происходит в зале совещания при начальнике ОВД.

Присутствуют:

начальник отдела

участковый уполномоченный полиции (УУП)

оперуполномоченный полиции (ОУР)

оперативный дежурный (ДЧ).

Начало:

в зале присутствуют УУП, ОУР и ДЧ.

Заходит начальник.

Дежурный передает материалы начальнику, начинает зачитывать сводку. Начальник возмущается, что материалы не доработаны.

В этот момент в зал заходит алкоголик в наручниках и спрашивает: «Сколько вы меня еще будете держать, я в туалет хочу» и т.п.

На что ему говорят: «Жди, в туалет потом сходишь, у нас совещание». После продолжают совещаться, алкоголик выходит.

В зал заходит женщина с маленьким ребенком и сообщает:

«У меня украли сумку, меня ограбили. Примите меры».

На что ей: «Женщина, выйдите. У нас совещание. Подождите в коридоре». Продолжают совещаться.

Заходит в зал мужчина и говорит, что у него угнали автомобиль, направились в сторону центра города. Начальник говорит: «Выйдите, сейчас примем меры». Совещание продолжается.

Заходит сотрудник полиции, побитый, сообщает, что у него украли табельное оружие. Начальник подсказывает, начинает кричать, звонит в ДЧ и поднимает всех по тревоге.

Встает сотрудник УУП, говорит: «Товарищ начальник, необходимо решить вопрос с гражданами».

Начальник противится, но потом посылает УУП разобраться с гражданами.

Конфликт – начальник ставит служебное совещание выше обращения граждан.

Решение конфликта – действия ответственных сотрудников.

Анализ рассмотренных на тренинговых занятиях конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности и путей их решения позволяет убедиться в том, что предпосылки большинства конфликтных ситуаций связаны с характеристиками труда, особенностями управления, межличностными отноше-

ями в коллективе, личностными особенностями руководителя и каждого из участников.

Ведущей особенностью всех перечисленных переменных, по нашему мнению, выступает психологическая неподготовленность сотрудника к потенциально конфликтной ситуации его жизни и деятельности как естественному изменчивому обратимому процессу.

Эта общая личностная неготовность проявляется в конкретных направлениях реализации психологического конфликта в его основных видах. В их числе: текущая и планируемая организация своей деятельности и несовершенство профессиональных компетенций, недостаточно активно востребованный социумом и самой личностью процесс самопознания и саморегуляции, специфическое развитие индивидуально-психологических особенностей личности (темперамента, характера, способностей, направленности как системы мотивации), неготовность к регулярному психолого-педагогическому воздействию на людей (подозреваемых, обвиняемых, свидетелей и потерпевших, коллег по работе и непосредственного руководителя), а также неготовность к собственному изменению и трансформации.

Неудачи на данном поприще устранения конфликтов могут проявиться в раздражении и злобе участников, в нарушении качества исполнения дисциплины. Перечисленные последствия могут быть связаны и с уровнем развития профессиональных групп и коллективов.

Часть конфликтов в правоохранительной деятельности могут остаться незамеченными объективно и несущественно отражать реальность. Вся деятельность органов внутренних дел характеризуется противоречивой ситуацией, поэтому конфликт становится естественной характеристикой деятельности органов внутренних дел. Основная задача действующих сотрудников в таком случае – перевести конфликт с негативным разрушительным потенциалом в конструктивное русло.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Возможности психологического тренинга в направлении развития профессионально важных качеств сотрудников полиции, зачастую определяющих эффективность их взаимодействия с другими людьми, в настоящее время используются пока недостаточно. Данное учебно-методическое пособие посвящено теоретическим, методическим и прикладным аспектам применения социально-психологического тренинга как учебной дисциплины в процессе профессиональной подготовки сотрудников полиции.

Об этом свидетельствует разноплановая феноменология профессиональной деятельности и общения, испытываемые сотрудниками трудности в установлении психологического контакта с гражданами, а порой и с коллегами, близкими, феномены нарушений сотрудниками социальных, правовых, этических норм при исполнении должностных обязанностей, факты высокой психосоматической уязвимости как результат повседневной эмоционально напряженной деятельности. Наконец, по-прежнему сохраняется выраженное повсеместно явление эмоционального выгорания полицейских, обусловленное внутри- и межличностными конфликтами, завершающееся в итоге неизлечимой личностной и профессиональной деформацией.

Сохраняется высокая актуальность проблемы оптимизации профессионального обучения сотрудников полиции в направлении качественной психологической подготовки. Последняя рассматривается нами как системообразующее звено в профессиональной подготовке сотрудника полиции. Мы убеждены в том, что психологическая подготовленность полицейского обеспечит высокую надежность его операциональных инструментальных умений и навыков, в частности, тактико-специальных, исследовательско-розыскных, коммуникативных и прочих, выступающих средствами его служебной деятельности и общения. Именно психологическая подготовленность полицейского является также побуждающим фактором его постоянного самообразования и саморазвития, необходимым и достаточным условием личностной рефлексии как процесса самопознания и саморегуляции психического состояния, поиска новых и неиспользованных субъектных и профессиональных ресурсов в процессе своего труда.

Наше учебно-методическое пособие посвящено содержанию и специальным методическим средствам обеспечения ряда психологических учебных дисциплин в структуре профессиональной подготовки сотрудника полиции, использующих тренинг как метод активного развития личностных и профессиональных ресурсов, креативных способностей и коммуникативных возможностей. В числе данных дисциплин такие, как «Социально-психологический тренинг профессионального общения», «Практикум по психологии общения», «Психологическая подготовка. Психологический практикум». Пособие подготовлено на базе Казанского юридического института МВД России, где указанные дисциплины, как и в других аналогичных ведомственных вузах, изучаются на всех формах обучения в том или ином содержании и объеме. В целом данные дисциплины нацелены на формирование, развитие

и совершенствование психолого-педагогической составляющей деятельности юриста.

Психологический тренинг, так или иначе присутствующий в перечисленных дисциплинах, является сегодня одним из самых эффективных и практико-ориентированных методов профессиональной подготовки сотрудника полиции. На занятиях по данным дисциплинам совершенствуется ролевое поведение и общение сотрудника полиции в различных повседневных и экстремальных условиях профессиональной деятельности. Как было выявлено в психологических исследованиях, ролевое поведение и общение сотрудника полиции совершенствуются в направлениях повышения уровня развития и социальной желательности (приемлемости) как правоприменительного и правоисполнительного¹.

Актуальность проблемы обусловлена, в первую очередь, спецификой социальной ситуации, сложившейся в настоящее время в стране. В условиях коренного изменения содержания и динамики общественного развития задачей системы профессионального образования является формирование адаптивной социализированной конкурентоспособной личности, субъекта социального, в том числе ролевого, поведения и общения.

В ходе предпринятого нами анализа и описания проблемы сделано следующее:

- теоретически осмыслены имеющиеся в литературе сведения о существующих точках зрения относительно сущности и значения психологического тренинга, его взаимосвязи с социальной и профессиональной реальностью деятельности сотрудников полиции;
- соответственно, в условиях общественного интереса и порой критического внимания к деятельности и поведению полицейских подчеркнем значение нашего тренинга в плане формирования в личности сотрудника активной внутренней способности к рефлексивной оценке своих действий в актуальной и потенциальной ситуации и установки на их коррекцию, регуляцию. Рефлексия в таком случае частично выполняет функции внутренней видеокамеры, беспристрастно фиксирующей события переживаемой ситуации. Она сообщает сотруднику о тех его действиях, которые могут использоваться недоброжелателями в их провокации у него должностных нарушений и могут быть реально записаны наблюдателями на камеры и диктофоны в сотовых телефонах, а затем использоваться против его личности. Наконец, она сообщает сотруднику и о тех его действиях и взаимоотношениях с другими, которые обуславливают порой незаметные, но глубокие личностные потрясения и конфликты, депрессивные проявления и аффективные обиды;
- подчеркнем значение психологического тренинга для сотрудников полиции и в плане формирования и развития у них вариативности творческого поведения в повторяющихся и неожиданно изменившихся условиях. Полицейский может и должен адекватно изменять эти условия в повседневной и

¹ Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. Казань: КЮИ МВД России, 2015. 222 с.

экстремальной ситуациях, в том числе затруднительных или даже конфликтных для сотрудника;

- основное содержание нашего социально-психологического тренинга как учебной дисциплины представлено в пособии в форме интегративного интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности не только межличностного, но и профессионального поведения и общения в целом. Многие задания нашего психологического тренинга, прежде всего ролевые игры и упражнения, предполагают необходимость использования интегративных компетенций. Они формируются у слушателей при изучении ими не только психологической подготовки, социально-психологического тренинга профессионального общения, практикума психологии общения как учебных дисциплин, но также криминологии и криминалистики, уголовного права и процесса, первой медицинской помощи, физической и огневой подготовки, информационно-технической и экономической подготовки. Так, например, в процессе тренинга обучающиеся используют технические средства видеофиксации фрагментов занятия, добывают самостоятельно новую информацию по теме ролевого задания, например, «мотивация кражи детей (людей) как преступления» и пр. Кроме того, в учебном процессе мы стремимся использовать возможности психологического тренинга как метода развития способностей к обучению и овладению любым сложным видом деятельности, а значит, как способа перепрограммирования имеющейся у человека модели управления поведением и деятельностью;

- учитывая, что наш учебный тренинг построен на модели профессионального общения сотрудников полиции, мы стремимся использовать его возможности в плане психологического воздействия, направленного на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения. Тренинг активно используется как метод развития компетентности в профессиональном общении, как средство овладения приемами психологического воздействия полицейских на граждан и саморегуляции собственного поведения;

- предпринятый нами анализ методологических основ тренинга имеет большое значение для понимания его насущных прикладных задач;

- в обязательном для нас значении мы рассматриваем наш учебный тренинг как метод развития субъектности. Применение тренинга в данном целевом аспекте создает в учебном процессе условия для саморазвития, самораскрытия, самореализации участников и самостоятельного поиска ими способов решения собственных психологических проблем. Активно реализуется та область практической психологии, которая ориентирована на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Однако решение данной конкретной задачи, безусловно, зависит от личностной и профессиональной компетентности в целом, в том числе компетентности педагога, ведущего тренинг. В связи с этим уделяется отдельное внимание личности и деятельности преподавателя-тренера, ведущего тренинг как учебную дисциплину;

- в нашем пособии выделены особенности учебного взвода как малой социальной группы, на динамику развития которой тренинг оказывает свое

существенное влияние. Развиваются межличностные отношения в группе, она сплачивается как команда в процессе решения тренинговых заданий. Во время выполнения ролевых упражнений и заданий каждый участник группы получает возможность реализации своего творческого потенциала при выполнении разнообразных ролей: режиссер-постановщик, художник-сценарист, гример, актер, исполняющий роль, оператор, декоратор и др. В целом можно говорить о влиянии тренинга на развитие коммуникативно-организаторских, управленческих, коллективистских умений и навыков, развитие адекватной межличностной обратной связи в профессиональном коллективе;

- затронута проблема манипулятивности в ролевом поведении сотрудника полиции в аспекте развития у него рефлексивного анализа форм воздействия на его личность других участников коммуникативной ситуации и его ответных форм адекватного реагирования на подобные манипулятивные приемы. Умение полицейского своевременно заметить манипулятивное провоцирующее воздействие помогает ему сохранить эмоциональную и личностную устойчивость, действовать надситуативно и профессионально, ориентируясь на закон и нормы права;

- установка на рефлексию своего профессионального поведения и общения в нашем пособии рассматривается как внутренний фактор, стабилизирующий психическое состояние полицейского, развивающий его личность и профессиональное мышление, обуславливающий адекватные межличностные отношения с другими участниками социальной ситуации;

- реализация субъектного подхода к анализу профессионального поведения и общения полицейского предполагает выход за пределы выполняемой им деятельности и исследование тех внутренних процессов, которые предшествуют его поступкам. Частые внешние ролевые и межличностные конфликты как обычное явление профессиональной деятельности полицейского были привнесены нами в задания психологического обучающего тренинга, в ситуации взаимодействия в ходе ролевой игры. Это позволяет всем участникам учебной тренинговой ситуации выявить и обсудить возникающие при этом у субъекта социального поведения внутренние мотивационные конфликты, наметить пути нейтрализации уже существующих барьеров и предупреждения новых;

- в нашей работе показано, что детерминантой выбора адекватного мотива поведения в затруднительной жизненной или профессиональной, в том числе конфликтной ситуации, является актуализация социально-профессиональных ценностей. Это происходит благодаря действию другого внутреннего фактора развития и реализации ролевого поведения – установочного действия воображения – как психологической основы принятия роли. Таким образом, в работе определена общая теоретико-прикладная модель развития профессионального общения в процессе ролевых игр и упражнений, представляющих повседневные и конфликтные ситуации. Данная модель может быть реализована и практическими психологами в процессе служебной подготовки сотрудников различных подразделений органов внутренних дел.

В целом наиболее общее значение психологического тренинга, реализуемого нами в процессе изучения соответствующих учебных дисциплин, можно рассматривать в аспекте развития адаптивности, вариативности профессионального общения и деятельности сотрудника полиции.

По нашему мнению, представленная нами методика способствует развитию индивидуального творческого типа социального (ролевого) поведения, который предполагает совершенствование служебной деятельности и общения, формирование личности профессионала.

По итогам нашего тренинга профессионального общения мы можем констатировать факт позитивного изменения социально-психологического климата в коллективе, а также развития межличностных отношений в учебной группе. Обучающиеся становятся терпимее, внимательнее друг к другу, стремятся избегать конфликтных ситуаций, а неизбежные противоречия стараются разрешать в игровой юмористической форме, улучшается обратная связь с другими их собеседниками.

Обобщение, сделанное на основе представленных частных выводов, подтверждает целесообразность предлагаемого нами подхода в реализации учебной дисциплины тренингового характера и содержания. Психологической сущностью динамики ролевого поведения и общения сотрудника полиции в условиях эмоционально напряженной профессиональной деятельности в экстремальных условиях является либо развитие творческих возможностей в решении служебных задач на фоне устойчивой социальной направленности, либо деформация самой личности и, соответственно, механизма ее конструктивного ролевого взаимодействия с объективной реальностью.

Следует при этом отметить, что процесс формирования ролевого поведения и общения полицейского как адекватного или деформирующегося в служебной деятельности является активным и в том, и в другом случае, причем во всех направлениях его динамики: по содержанию, формам и результату. Поэтому следует своевременно формировать те позитивные изменения личностных составляющих профессионального общения, которые в итоге будут препятствовать процессам деформации, предупреждать их.

Позитивная динамика или трансформация ролевого поведения личности объективно и субъективно обусловлены. Объективно и субъективно деформация ролевого поведения личности является закономерным следствием хронической фрустрации ее потребностей. Применительно к общению речь идет о деформации потребностей полицейских в конструктивном и доверительном общении, в уважении личности, признании ее ценности и индивидуальной выраженности, потребности в понимании и взаимопонимании и др.

Безусловно, тренинг, имея позитивные результаты в личностном развитии, тем не менее, сам по себе не гарантирует полного исчезновения деформации из органов внутренних дел или любой другой профессиональной структуры. Чтобы предупредить объективные предпосылки деформации ролевого поведения и общения полицейских, создается система социально-психологической работы в институтах социализации личности, в том числе в МВД России. На всех этапах формирования личности большое зна-

чение имеет развитие у индивидуума активной жизненной позиции и сопричастности всему происходящему с ним и с другими людьми, осознание собственного социального статуса и развитие профессионального ролевого поведения и общения как отличительных признаков адаптивной личности.

С целью профилактики деформации ролевого поведения и общения полицейского целесообразно использование разнообразных моделей коррекции и развития эмоционально-личностных особенностей индивидуума, меняющихся под влиянием профессиональной деятельности в затруднительных жизненных ситуациях. Коррекции подвергаются внешние и внутренние факторы, обуславливающие дестабилизацию личности в роли. Внутренние факторы: 1) мотивация профессиональной деятельности; 2) неблагоприятные психические состояния личности – фрустрация, тревожность, ригидность и др.; 3) индивидуальные особенности восприятия условий и ситуаций профессиональной деятельности. Важным внешним фактором является психологический климат и особенности общения в коллективе.

В заключение следует подчеркнуть, что для решения поставленной задачи формирования личности полицейского как субъекта социального ролевого поведения и общения, необходимого обществу типа личности, важно объединить усилия специалистов ряда смежных наук. Действительно, обозначенная проблема близка социологии, педагогике, психологии, в том числе юридической, уголовному праву и процессу, криминологии и криминалистике. При таком подходе к вопросу возможно углубление и расширение спектра ее исследования.

Представляется, что данная работа поможет процессам интеграции перечисленных наук и в этом смысле также может иметь как теоретическую, так и практическую значимость. Подобные исследования позволят приблизить науку и систему образования к общественной практике, жизненным запросам, помогут рациональному управлению психолого-педагогическими процессами развития личности специалиста, формированию субъекта социального ролевого поведения и общения на различных этапах его профессионализации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) нормативно-правовые акты

1. Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы: постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа.
2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.
3. О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.
4. Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139.
5. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих: одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21) – URL: http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehтики_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.
6. О полиции: Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ; ред. от 03.02.2014 // Собрание законодательства РФ.- 2011.- N 7.- Ст. 900.
7. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ; редакция от 23.07.2013. – URL: <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>

б) основная литература

8. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2003. – 364 с.
9. Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие / О.Н. Арестова. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.
10. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. – М.: Издательство Моск. ун-та, 1982. – 200 с.
11. Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 380 с.
12. Баранчикова М.В. Проблемы реализации принципа законности при привлечении к уголовной ответственности за должностные преступления / М.В. Баранчикова // Наука и практика. – 2012. – № 2 (51). – С. 10.
13. Вагин И. Лучшие психотехники успеха / И. Вагин. – СПб.: Питер, 2017. – 224 с.
14. Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие / И.З. Вачков. – М.: Ось-89, 1999. – 176 с.
15. Введенская Л.А. Риторика и культура речи /Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Изд. 12-е, стер. – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 537 с.
16. Выготский Л.С. История развития высших психических функций // Собрание сочинений: в 6-ти томах. Т.3 – Проблемы развития психики / Л.С. Выготский; под ред. А.М. Матюшкина. – М.: Педагогика, 1983. – 358 с.

17. Выготский Л.С. Собр. соч.: в 6 т. Т.5. М.: Педагогика, 1983-1984. – 368 с.
18. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
19. Дойч М. Разрешение конфликта: (Конструктивные и деструктивные процессы) / М. Дойч // Социально-политический журнал. – 1997. – №1 – С. 202-218.
20. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.
21. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.
22. Журавлев Д.В. Классификация видов психологического тренинга / Д.В. Журавлев // Журнал практического психолога. – 1998. – № 2.; URL: http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=129.
23. Журавлев Д.В. Принципы и методические средства психологического тренинга / Д.В. Журавлев. - URL: http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=564.
24. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф.К. Зиннуров; – Казань : КЮИ МВД России, 2016. – 532 с. – Электронная библиотека КЮИ МВД России.
25. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия / Т.С. Кабаченко. – М., 2000. - URL: <https://studopedia.info/1-15233.html>.
26. Карандашев В.Н. Методика преподавания психологии: учебное пособие / В.Н. Карандашев. – СПб.: Питер, 2006. – 250 с.
27. Киппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама: пер. с англ. / Д. Киппер. – М.: Класс, 1993. – 222 с.
28. Киселева Е.Ю. Психологических портрет субъекта затрудненного общения / Е.Ю. Киселева // Вестник Омского университета. – 2007. – № 4. – С. 150-153.
29. Ковалев Г.А. Психологическое воздействие: дис...на соиск. уч. степени докт. психол. наук. / Г.А. Ковалев. – М., 1991. – 477 с.
30. Ковалев Г.А. Психология воздействия: теория, методология, практика / Г.А. Ковалев. – М., 1991. – 477 с.
31. Костина Л. Н. Видеопортфолио как технология формирования у курсантов профессиональных компетенций / Л.Н. Костина // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2015. – № 4(63). – С.80-83.
32. Костина Л.Н. Практико-ориентированное обучение в повышении квалификации старших психологов (психологов) подразделений Госавтоинспекции : учебное пособие / Л.Н. Костина, С.Е. Борисова, Н.М. Кузнецова. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2012. – 204 с.
33. Костина Л.Н. Психология общения в деятельности сотрудников Госавтоинспекции: методические рекомендации для сотрудников Госавтоинспекции / Л.Н. Костина, Н.М. Кузнецова. – Издание второе, исправленное и дополненное. – Орел : ОрЮИ МВД России имени В.В. Лукьянова, 2013. – 27 с.
34. Кочесокова З.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности / З.Х. Кочесокова, М.Х. Машекуашева // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 4. – С. 167-168.

35. Куликов В.Н. Прикладное исследование социально-психологического воздействия / В.Н. Куликов // Прикладные проблемы социальной психологии. – М.: Наука, 1983. – С.158-172.
36. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Академия, 2001. – 288 с.
37. Левин К. Динамическая психология / К. Левин. – М.: Смысл, 2001. – 568 с.
38. Левин К. Теория поля в социальных науках: перевод с англ / К. Левин. – СПб.: Сенсор, 2000. – 368 с.
39. Леонтьев Д.А. Очерк психологии личности / Д.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 1997. – 64 с.
40. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 1997 – 688 с.
41. Макшанов С.И. Психология тренинга: монография / С.И. Макшанов. – СПб.: Образование, 1997. – 238 с.
42. Мальцева Т.В. Использование практик трансперсональной психологии в образовательной среде ведомственного вуза / Т.В. Мальцева // Вестник Московского университета МВД России. – 2014. – № 10. – С. 140-144.
43. Мальцева Т.В. Практики трансперсональной психологии в тренинговых формах работы с курсантами в русле интегративной трансметодической модели / Т.В. Мальцева // Вестник экономической безопасности. – 2016. – №1 – С. 328-333.
44. Мальцева Т.В. Социально-психологические тренинги профессионального общения с использованием кейс-метода как технология развития управленческой компетентности руководителей ОВД / Т.В. Мальцева // Психология управления в органах внутренних дел: становление методологии и помощь практике: сборник материалов международной научно-практической конференции (Москва, 15 декабря 2014 г.) – М., Академия управления МВД России. – 2014. – С. 144-147.
45. Мальцева Т.В. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Т.В. Мальцева, В.К. Михайлова. – Руза, 2015. – 170 с.
46. Морено Я. Психодрама / Я. Морено. – 2-е издание, исправленное. – М.: Издательство Института психотерапии, 2008. – 496 с.
47. Морено Дж. Театр спонтанности. Часть 2 / Дж. Морено. – URL: <http://vstrecha.by/stati/psiholog/1198-2.html>.
48. Павлова К.Г. Психология спора / К.Г. Павлова. – Владивосток, 2013.
49. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу: учебно-методическое пособие / В.Е. Петров. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.
50. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
51. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.

52. Прутченков А.С. Школа жизни. Методические разработки социально-психологических тренингов / А.С. Прутченков. – М.: МООДиМ Новая цивилизация, Педагогическое общество России, 2000. – 155 с.

53. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И. Марьин и др. – М., 2014. – 195 с.

54. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.].– Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.– 127 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>.– ЭБС «IPRbooks».

55. Семечкин Н.И. Психология социального влияния / Н.И. Семечкин. – СПб.: Речь, 2004. – 304 с.

56. Сидоренко Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми: метод описания и комментарии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Институт тренинга, 1992. – 71 с.

57. Спецкурс «Профессиональные действия сотрудников подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения»: учебное пособие / под общ. ред. В.Л. Кубышко. – М.: ДГСК МВД России, 2017. – 120 с.

58. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

59. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

60. Уразаева Г.И. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции / Г.И. Уразаева, О.В. Власова // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. – № 3 (17). – С.82-89.

61. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза / К. Хорни. – М.: Канон+РООИ «Реабилитация», 2014. – 256 с.

62. Хьелл Л. Теории личности: основные положения, исследования и применения: перевод С. Меленевской и Д. Викторовой / Л.Хьелл, Д. Зиглер. – СПб.: Питер Пресс, 1997. – 668 с.

63. Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии / Р.Х. Шакуров // Вопросы психологии. – 1972. – № 5. – С. 101-111.

64. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой / В.П. Шейнов. – М.: Харвест, 2011. – 608 с.

в) дополнительная литература

65. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 240 с.

66. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.

67. Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию. Изд. 7. / Э. Аронсон. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 517 с.

68. Бэкон Ф. Сочинения: в 2 т. Т 2. / Ф. Бэкон. – М., Мысль, 1978. – 592 с.

Скан, обработка, формат Djv: mor, 2012.

69. Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике / Р. Валиуллин. – СПб.: Антология, 2014. – 160 с.

70. Валиуллин Р. Привязанность / Р. Валиуллин. – СПб.: АСТ, 2017. – 288 с.

71. Валиуллин Р. Соло на одной клавише / Р. Валиуллин. – СПб.: Антология, 2015. – 448 с.

72. Власова О.В. Семья и формирование девиантного поведения у подростков, его профилактика средствами культурно-досуговой деятельности в городе Набережные Челны / О.В. Власова // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С. 121-123.

73. Гоголь Н.В. Мертвые души / Н.В. Гоголь. – М.: Азбука-классика, 2016. – 352 с.

74. Горький Максим. На дне / М. Горький. – М.: АСТ, 2017. – 384 с. – Серия: Эксклюзив: Русская классика.

75. Грибоедов А.С. Горе от ума / А.С. Грибоедов. – М.: Детская литература, 2017. – 204 с. – Серия: Школьная библиотека.

76. Еникеева А. Предупреждение и управление социальными конфликтами / А. Еникеева // Экономика и социум. – 2016. – № 12-1 (31). – С. 1063-1066.

77. Железовская Г. И. Коммуникативная культура личности / Г. И. Железовская, Е.А. Токарева // Вестник Университета РАО. – 2013. – № 1. – С. 39-42.

78. Интервью с Меридитом и Найджелом Белбинами: Формирование команд и охрана интеллектуальной собственности Белбина. - URL: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=7220>.

79. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия. / сост. Б.Н. Лозовский. – М., 2013. – 301 с.

80. Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов. - М.: Эксмо, 2007. – 238 с.

81. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей, выступая публично / Д. Карнеги. – Минск: ООО «СЛК», 1997. – 640.

82. Крысько В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии / В. Г. Крысько. – СПб.: Питер, 2003. – 416 с.

83. Кудрицкая Ю.Е. Профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел / Ю.Е. Кудрицкая, М.А. Тухватуллина // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». - URL: <http://www.scienceforum.ru/2015/>. 831 / 7680.

84. Лимантов Ф.С. О природе вопроса / Ф.С. Лимантов // Вопрос. Мнение. Человек. / Уч. зап. ЛГПИ им. А.И. Герцена.- Л., 1971. - С.3-26.

85. Литература по психоанализу. – URL: <http://www.sitnikov.com/materials/psihoanaliz-i-analiticheskaya-psihologiya/>.

86. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В. Мальцева. – Гамбург: Lap Lambert Academic Publishing, 2014. – 157 с.

87. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции / Т.В. Мальцева // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 2 (57). – С.32-35.

88. Мертон Р. Фокусированное интервью: пер. с англ. / Р. Мертон, М. Фиске, П. Кендалл; под ред. С.А. Белановского. – М., 1991. – 87 с.
89. Мессер Д. Зигмунд Фрейд / Д. Мессер. – М.: АСТ, 2015. – 402 с.
90. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных учебных заведений / А.В. Морозов – СПб.: Союз, 2000. – 576 с.
91. Обучение младших школьников правилам безопасного поведения на дороге / сост.: Р.Ш. Ахмадиева и др.; под общей ред. Р.Н. Минниханова, Д.М. Мустафина. – Казань: ГУ «НЦ БЖД», 2010. – 466 с.
92. Орлов А. Б. Психологическое консультирование и психотерапия: триалогический подход / А.Б. Орлов // Вопросы психологии. – 2002. – № 3. – С. 3-19.
93. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2003. – 615 с.
94. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Истоки и перспективы / Б.Д. Парыгин. – СПб: СПбГУП, 2010. – 533 с.
95. Петрановская Л.В. Сын за отца отвечает / Л.В. Петрановская // Живой журнал. – URL: <https://ludmilapsyholog.livejournal.com/2010/05/14/> (дата обращения: 28.11.2017)
96. Поршнев В.Ф. О начале человеческой истории. Проблемы палеопсихологии / В.Ф. Поршнев. – М.: Литературно-издательское агентство «Академический Проект», 2017. – 542 с.
97. Портер Э. Поллианна / Э. Портер – М.: АСТ Школьное чтение, 2016. – 304 с.
98. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история / Б.Ф. Поршнев. – 2-е изд., доп. и испр. – М.: Наука, 1979. – 235 с.
99. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. – М.: Юрайт, 2017. – 302 с.
100. Психологический словарь / под общей ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
101. Психология: учебник для гуманитарных вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2009. – 656 с.
102. Столяренко Л.Д. Психология: учебник для вузов / Л.Д. Столяренко. – СПб.: Питер, 2010. – 592 с.
103. Пушкин А.С. Евгений Онегин. – М.: Омега, 2017. – 288 с. – Серия: Школьная библиотека.
104. Пушкин А.С. Буря. URL - <http://stih.su/burya-2/>.
105. Пушкин А.С. URL - <http://stih.su/volshebница-zima/>
106. Пушкин А.С. URL - <http://stih.su/strekotunya-beloboka/>
107. Пушкин А.С. URL - <http://stih.su/noch-tikha-v-nebesnom-pole/>
108. Райх. В. Психология масс и фашизм: перевод с немецкого / В.Райх. – Санкт-Петербург – М.: Университетская книга АСТ, 1997. – 380 с.
109. Райх В. Сексуальная революция / В. Райх. – М.: Профит Стайл, 2016. – 329с.

110. Рудестам К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – СПб.: Питер, 2006. – 384 с.
111. Социально-психологический тренинг профессионального общения: рабочая программа учебной дисциплины по специальности 40.05.02 - Правоохранительная деятельность, квалификация (степень) выпускника – «юрист» / сост. Уразаева Г.И. – Казань: КЮИ МВД России, 2017. – 34 с.
112. Слободчиков В.И. Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности: учебное пособие для вузов / В.И. Слободчиков, Е.И. Исаев. – М.: Школа-Пресс, 1995. – 384 с.
113. Соболирова З.Х. Некоторые особенности профессионального становления сотрудников полиции / З.Х. Соболирова // Пробелы в российском законодательстве. – 2014. – № 4. – С. 229-230.
114. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя. 2015. – 206 с.
115. Столяренко Л.Д. Социальная психология / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 251 с.
116. Старшенбаум Г.В. Групповой психотерапевт. [Электронное издание]. Издательство: Директ-медиа, 2011. – 175 с. URL: <https://psyera.ru/2464/gruppy-vstrech>.
117. Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.
118. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.
119. Фельденкрайз М. Осознание через движение: двенадцать практических уроков: пер. с англ. / М. Фельденкрайз. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007. – 244 с.
120. Франкл В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. – М.: Прогресс, 1990. – 368 с.
121. Фрейд З. Достоевский и отцеубийство. – URL: <https://www.litmir.me/br/?b=81963>.
122. Фрейд З. Толкование сновидений. – URL: <https://www.litmir.me/br/?b=563127&p=3>.
123. Цветков Э.А. Мастер самопознания, или погружение в Я. – СПб., 1995. – 192 с.
124. Чехов А.П. Вишневый сад. – М.: АСТ, 2017. – 416 с. – Серия: Русская классика.
125. Schutz W.C. Here comes everybody. Bodymind and encounter culture / W.C Schutz. – New York: Harper & Row, 1971. – (P.3).
126. William Shakespeare As You Like It. Как вам это понравится: пьеса на англ.яз. – М.: Издательство Т8, 2017. – 200 с.

г) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Президента России. – URL: <http://president.kremlin.ru/>.
2. Официальный сайт федеральных органов исполнительной власти. – URL: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>.
3. Официальный сайт Федерального собрания РФ. – URL: <http://www.gov.ru/main/page7.html>.
4. Официальный сайт Правительства России. – URL: <http://www.government.ru>.
5. Официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации. – URL: <http://www.mvd.ru>.
6. Официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации. – URL: <http://www.minjust.ru>.
7. Официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации. – URL: <http://www.sledcom.ru>.
8. Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации – URL: <http://www.genproc.gov.ru>.
9. Официальный сайт судебной власти РФ. – URL: <http://www.gov.ru/main/page10.html>.
10. Крупнейшая база судебной практики в РФ с данными по адвокатам, юристам, судьям и прокурорам РосПравосудие (rospravosudie.com). – URL: <https://rospravosudie.com/>.
11. Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации. – URL: <http://www.ksrf.ru/>.
12. Официальный сайт Верховного суда Российской Федерации. – URL: <http://www.vsrfs.ru> т.д.

Особенности и алгоритм «мастерской построения знаний»¹

Педагогическая мастерская – форма обучения взрослых, которая создает условия для восхождения каждого участника к новому знанию и новому опыту путем самостоятельного или коллективного открытия².

Педагогическая мастерская как форма, метод и технология обучения возникла не на пустом месте. Идеи свободного воспитания Л.Н. Толстого, практическая деятельность С.А. Рачинского, исследования Л.С. Выготского, теоретическое наследие А.С. Макаренко, а также основы философского учения Ж.Ж. Руссо и современных французских ученых-последователей Гастона Башляра стали основой практического моделирования сначала французских, а затем петербургских педагогических мастерских.

Эта форма обучения может быть использована как с обучающимися, так и с педагогами. Педагогические мастерские для педагогов подчинены законам андрагогики – науки об обучении взрослых. Следовательно, главное внимание в них уделяется изначально сообщаемым целям и задачам.

Основа деятельности в мастерской – творчество каждого. В процессе работы всем участникам предоставляется право свободного выбора. Это и создает условия, необходимые для творчества.

Другая особенность мастерской – реализация идеи диалога во всех его аспектах. Происходит обмен мнениями, знаниями, творческими находками между участниками мастерской. В ходе работы чередуются индивидуальная и групповая деятельность, работа в парах.

Результат работы в мастерской – не только реальное знание или умение, сам процесс постижения истины и создания творческого продукта. Важная характеристика работы педагогической мастерской – сотрудничество и сотворчество.

Педагогические мастерские могут быть разделены на типы в зависимости от:

- состава участников;
- целей и способов деятельности;
- временной продолжительности процесса.

Мастерские могут объединять педагогов одного предмета или направления подготовки. Другой вариант – мастерская для педагогов, работающих с обучающимися одного возраста (например, обучающимися на первом курсе), в одном направлении профессионального обучения и т.д. Все зависит от задач мастерской.

В зависимости от целей и способов деятельности можно выделить следующие виды педагогических мастерских:

- мастерские творческих разработок мероприятий, программ и т.п.;
- мастерские по изучению и освоению новых технологий обучения и воспитания.

¹ URL: <https://slovesnik.org/kopilka/stati/chto-takoe-pedagogicheskaya-masterskaya.html>.

² Педагогическая мастерская – эффективная форма развития учительского потенциала. URL: <http://ecodial.ru/shkola/uchitelyu/pedagogicheskaya-masterskaya-effektivnaya-forma-razvitiya-uchitelskogo-potenciala.html>

По продолжительности педагогические мастерские могут быть «одноактными» (однодневными) и «многоактными» (многодневными).

АЛГОРИТМ РАБОТЫ НА ЭТАПЕ РАЗВЕРТЫВАНИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ МАСТЕРСКОЙ

1. Осмысление теоретического материала, предложенного руководителем педагогической мастерской.

2. Создание банка идей по структурированию материала с аргументацией и трансляцией собственного видения работы мастерской.

3. Разработка руководителем мастерской проекта деятельности, отыскание в нем противоречий, за которые могло бы зацепиться мышление, выбор способов работы и прогнозирование результатов деятельности педагогической мастерской.

4. Педагогический ринг: в вопросно-ответной форме по представленному проекту в рамках работы с трех позиций:

- а) практикующего педагога;
- б) теоретическая позиция философии;
- в) методолога.

В проект вносятся уточнения, изменения.

Первый этап – это индуктор. Он мотивирует дальнейшую деятельность. Есть два необходимых условия такого задания: оно всегда опирается на личный опыт учащегося и – иногда парадоксально – связано со смыслом дальнейшей деятельности.

Например, в мастерской «Вопросы или ответы?» предложим такое задание: «Представьте себе, что перед вами – великий мудрец. Вы можете его спросить, о чем захотите – самом важном для себя. Запишите, какие два вопроса будут первыми». Так мы получим основные вопросы, на которые обязательно захочется искать ответы.

Второй этап связан с созданием, индивидуально или в группе, творческого продукта. Здесь выделяем два этапа: деконструкцию и реконструкцию. Проще говоря, разберем нечто (текст?) на детали, а потом используем их как исходный строительный материал – можно и со своими «добавками».

Третий этап – это «социализация», то есть предъявление созданного продукта всем участникам (афиширование и чтение текстов творческих работ, выставка рисунков и т.п.). В это время каждый про себя сравнивает, соотносит свои результаты с работами других и – осваивает все возможные открытия.

Иногда на четвертом этапе нужна промежуточная рефлексия. Она очень важна, если, например, нам пора заканчивать занятие, а мастерская еще не завершена. Здесь же часто выявляется у участников работы потребность в новом или дополнительном знании – информационный запрос.

Мастерская может поместиться и в 30-45 минут. Но этапы деконструкции и реконструкции могут повториться, а если продолжение занятия планируется через день-два, то понадобится и промежуточный индуктор. Вдохновить на продолжение «мастерской» способны и результаты чужой деятельности, творческие работы, которые можно выполнять как в учебной аудитории, так и дома.

Пятый этап – обращение к новой информации и ее обработка. Что это будет? Словарные статьи, работы критиков? Фрагменты произведений, высказываний?..

Шестой этап – исправление или обновление созданного участниками. Они сами продолжают или улучшат написанное. А может, создадут новое произведение – это индивидуальная или групповая работа.

Седьмой этап – итоговая социализация. Все написанные сочинения и другие творческие работы зачитываются, все рисунки демонстрируются, все придуманные пантомимы разыгрываются... Здесь важно, чтобы были выслушаны все участники мастерской.

Последний этап – рефлексия (Что я открыл сегодня – в себе, в тексте, в окружающих? К каким вопросам вышел? Чего не понял?)

Рефлексия может быть эмоциональная и логическая. Выплеск впечатлений, по законам психологии, – облегчение и даже исцеление. Логический «самоотчет» нужен для саморазвития: вот здесь я открыл нечто, а здесь было трудно, потому что... Вопросы к рефлексии предлагает педагог, продумывая их для каждой «мастерской».

Хорошо, если удастся провести рефлексия устно – высказываются все. Но часто нет времени – можно сделать это письменно за 5–8 минут. Тогда результаты прочитаем потом или вывесим их для всеобщего обозрения.

Могут использоваться разные варианты алгоритма работы при соблюдении общих принципов и правил ведения мастерской. Эти законы подробно рассмотрены в специальных работах.

Законы «мастерской»

1. Ценностно-смысловое равенство всех участников. (Педагог может участвовать в работе наравне с учениками).

2. Право каждого на ошибку: она может быть исправлена самим слушателем или станет окном в открытие.

3. Безоценочная деятельность, отсутствие критических замечаний. Этому приходится учиться. (Особенно трудно не хвалить!). Оценка заменяется самооценкой и самокоррекцией.

4. Предоставление свободы в рамках принятых правил. Это означает возможность выбора своей темы и поведения в рамках общих задач и при условии взаимного уважения участников. (Тот, кто не хочет сейчас оглашать свое мнение, обязательно захочет потом – известно из опыта.)

5. Значительный элемент неопределенности, даже загадочности в заданиях. Только при этом условии возникает творчество.

6. Диалог – главный принцип сотрудничества. Диалог создает атмосферу постижения любого явления в разных «цветах», которые вместе дают ощущение «радуги» мира.

7. Организация и перестройка реального пространства, в котором проходит «мастерская», в зависимости от задачи каждого этапа. Это может быть круг всех участников, отдельные места для индивидуальной или групповой работы, место для инсценировок, пантомим и т.д. В реальной педагогиче-

ской практике эта перестройка возможна полностью или в элементах. Например, если слушатель отправляется сочинять в угол учебной аудитории – имеет право.

8. Решительное ограничение практической деятельности мастера-руководителя как авторитета на всех этапах мастерской. В идеале мастер формулирует задание и не отвечает на вопросы.

Что должно быть в мастерских (из опыта и наблюдений):

- Доброжелательные отношения, позволяющие вести диалог, в том числе в системе педагог – обучающийся.
 - Законы проведения мастерской.
 - Соединение трех компонентов: учения, общения, творчества.
 - Эмоциональные и эстетические переживания в процессе работы с произведениями, при взаимодействии с товарищами, с разными мнениями и реакцией на происходящее.
 - Воспитательная составляющая занятия – связанная и не связанная с содержанием учебного материала (результат общения).
 - Свобода выбора – в рамках заявленных правил – поведения, ассоциаций, собеседников, тем.
 - Неочевидность результатов, их непредопределенность, а иногда и непредсказуемость.
 - Психологическая насыщенность каждого из этапов мастерской, повышенная готовность ведущего к психологическому анализу, выводам и принятию немедленных решений.
 - Постоянное побуждение слушателя к деятельности извне и внутренне.
 - Постоянная смена типов деятельности: от индукции к дедукции, от личных – к чужим наблюдениям, гипотезам и знаниям, от фрагмента – к целому...
 - Тенденция к интегрированной деятельности и интегрированному знанию.
- Почти всегда подключаются философские, этические, культурологические, психологические проблемы и знания из разных наук и из жизни. Мастерская сама (законами построения) приводит к широкому полю познавательной деятельности, потому что не ограничивает, а подталкивает воображение, ассоциации, память, творчество.

Почему мастерские оказались нужны современному педагогу?

1. Интерес к предмету возникает у всех, кто становится участником мастерской.
2. Работа со словом в мастерской становится первостепенной.
3. Мастерские – отличный способ развивать собственное «письмо», а значит, готовиться к письменному высказыванию.
4. Мастерские «запускают» и развивают ассоциативное мышление. Это путь для проявления собственных представлений, чувств и мыслей и для понимания художественного и научного творчества.
5. Являясь рефлексивной технологией, мастерская на практике вызывает, тренирует, развивает способность к аналитической деятельности: к анализу произведений и ситуаций общения, к сопоставлению своих и чужих мыслей,

чувств, восприятия, отношения, интерпретации; к самоанализу и самоконтролю. Эти умения и навыки необходимы для воспитания грамотного читателя.

6. Очевидно развивающее воздействие мастерских, что не раз фиксировали на этапе рефлексии в разных мастерских сами обучающиеся. Эти занятия поощряют аналитическую и творческую деятельность, развивают доверительные отношения в коллективе, уважительное и радостное отношение к познавательному процессу.

Методика проведения педагогической мастерской для преподавателей.

Этапы развертывания педагогической мастерской:

I. Исследовательский

II. Проектировочный

III. Коммуникативно-дидактический

IV. Обобщенно-рефлексивный

Краткая характеристика этапов:

I этап – исследовательский.

Основное значение данного этапа работы – изучение руководителем имеющейся литературы по теме педагогической мастерской и обоснование ее актуальности в контексте времени и пространства. Итогом данного этапа работы явился рефлексивный анализ собственной деятельности.

II этап – проектировочный.

Характеризуя данный этап работы педагогической мастерской, можно отметить его коллективный характер. Формирование у каждого участника личной профессиональной ответственности за предстоящую деятельность группы.

III этап – коммуникативно-дидактический

Развитие и совершенствование навыков анализа, сравнения, интерпретации умений: преобразовывать учебный материал, высказывать согласие (несогласие), сотрудничать в микрогруппах.

IV этап – обобщенно-рефлексивный.

Понимание педагогом «через себя» всего того, что происходило в работе педагогической мастерской, – одно из важнейших условий формирования базовой культуры личности.

Диалогическими центрами на данном этапе работы явились, с одной стороны, теоретическое восприятие материала, и с другой – практическое. В работе использовались карты рефлексивного анализа.

Анализ сконцентрировал внимание аудитории на следующих выводах:

1. Пространство педагогической мастерской позволило узнать о технологии, с другой стороны, понять смысл и возможности ее применения.

2. Работа в педагогической мастерской должна помочь осознать значимость целостного восприятия технологии.

3. Деятельность в рамках педагогической мастерской подведет к пониманию важности формирования готовности к творчеству, самоорганизации, здоровьесбережению, строительству ценностных отношений.

Воссоздание и осмысление всех стадий работы педагогической мастерской педагогами трансформировались в следующее резюме:

1. Каждый этап работы мастерской демонстрировал желание педагогов заниматься творческой деятельностью, выстраивать с коллегами ценностные отношения, наблюдать при этом изменения, происходящие на физическом уровне, а также использовать различные способы организации мастерской.

2. Итогом деятельности педагогической мастерской можно считать также обнаружение резервов в изучении и реализации технологичности при организации учебного процесса.

Мастерские, независимо от типа, несут на себе печать индивидуального авторского стиля. Типология мастерских, как и другие признаки этой инновационной формы обучения, не сложилась окончательно и подлежит дальнейшей практической отработке и теоретическому осмыслению.

Фартлек. Топ-5 тренировочных схем¹

Как можно построить тренировку по фартлеку

Одним из методов улучшения функциональной подготовки спортсменов является приучение их к резкой смене рабочего ритма и амплитуды выполняемого упражнения. Это позволяет научить организм оперативно приспосабливаться под постоянно меняющуюся нагрузку, мышцы обретают навык быстрого сокращения, происходит адаптация работы сердечно-сосудистой системы, что качественно повышает скоростно-силовые показатели спортсмена.

Именно на этом принципе построен фартлек, который в качестве спортивной игры был придуман шведским тренером Гестой Хольмером. Данную тренировочную программу, по нашему мнению, можно использовать поэлементно в качестве привнесения в тренировочное обучение разнообразия, а также для увеличения функционального прогресса тренирующихся. Фартлек используется преимущественно в качестве беговой программы, которую можно насытить множеством рабочих схем. Некоторые из них мы опишем в данном приложении.

Светофоры

Идеи данного метода, по нашему мнению, можно использовать на занятиях по тренингу во время ситуативных и ролевых игр на свободную тему.

Тренировку фартлека в этом случае нужно разбить на три интервала, разделив, подобно знакам светофора, на три цвета – красный, желтый, зеленый. Каждый из этих цветов отвечает за степень темповой интенсивности. Красный цвет – высокий кардиодиапазон (80%), желтый – средний (около 70%) и зеленый – низкий (60%).

Рабочие сессии можно построить следующим образом: желтый – 60 секунд, красный – 30, затем зеленый на восстановление – 60. Продолжить цикл можно, используя красный – 30 секунд, снова зеленый – 90 и желтый – 60 секунд. Варьировать работу можно по своему усмотрению, но обязательным условием такого алгоритма должно стать достаточное количество «зеленого», служащего восстановительным этапом, при котором рабочая частота пульса опускается до нижней планки кардиодиапазона.

Отличным решением станет наличие тренера, который будет давать команды, выкрикивая цвета, в соответствии с которыми должны действовать тренирующиеся.

По пятерочке

Идеи данного метода, по нашему мнению, можно также использовать на занятиях по тренингу во время ситуативных и ролевых игр на свободную тему.

В этом случае тренировочная сессия составит 30 минут. Первые пять минут дистанции скорость бега должна проходить в комфортном кардиорежиме. После пятой и каждую последующую минуту рекомендуется наращивать темп, доведя к десятой минуте скорость пульса до верхнего кардиоуровня. С одиннадцатой минуты вернитесь на исходную скорость и до пятнадцатой минуты дви-

¹ URL: <http://my-power-life.com/kardiotrenirovka/19-top-5-trenirovochnykh-skhem>.

гайтесь с ней. Отрезок 15-20 минут циклично повторяет предыдущий (с 5 по 10 минуту), а этап «20-25» следует добегать в начальном темпе. Последующие 3-5 минут должны быть использованы в качестве заминочного неспешного бега, переходящего в ходьбу, до полного восстановления дыхания.

Телеграфные столбы

За отсечки могут быть приняты столбы, деревья, дома или искусственные метки. В зависимости от расстояния их друг от друга определяется продолжительность интервала. В среднем нагрузка должна распределяться таким образом, чтобы около 70% дистанции обучающийся держал легкий темп, а 30% – высокий, ускоряясь на этапе условленных меток.

Общая продолжительность такой работы должна составлять около 20 минут. Очень полезно делать метки для ускорений не на равных промежутках, чтобы время на восстановление для каждого периода было разным.

Фартлек-кроссфит

Для приобщения к работе при фартлеке и улучшения функциональной подготовки верхнего плечевого пояса зону между взрывными интервалами можно заполнить промежуточными упражнениями, по принципу круговой тренировки или кроссфита.

Выполнив субмаксимальное ускорение на протяжении 20–30 секунд, вместо продолжения бега в кардиорежиме можно использовать упражнения на пресс, отжимания от пола или подтягивания на перекладине (мы использовали эти упражнения во время разыгрывания ситуативных игр, которые воспроизводили обучение героев ролевой игры в «школе полиции»). Элементы должны быть подобраны таким образом, чтобы обучающийся мог выполнять их в аэробном режиме.

Подобная силовая тренировка может быть построена с использованием различных упражнений между взрывными беговыми сессиями. Например, после первой – пресс, после второй – подтягивания, после третьей – прыжки со скалкой, после четвертой – снова пресс. Не обязательно использовать циклический шаблон: на усмотрение тренера можно ставить задачи в текущем режиме, когда обучающийся не знает, что будет делать после очередного «взрыва».

Сизифов подъем

Многие слышали миф о Сизифе. Он в качестве наказания был обречен закатывать громадный камень на вершину горы, с которой тот сразу скатывался, заставляя беднягу выполнять работу заново.

Беря за основу эту греческую легенду, можно построить и тренировочный фартлек. Громадный камень не понадобится, а понадобится тренер, гора с умеренным углом наклона и один или несколько обучающихся.

Работа строится следующим образом. По команде тренера обучающиеся ускоряются вверх под гору, а, добежав до ее вершины, восстанавливаются на ней 10–20 секунд (не стоять на месте) и в неспешном режиме спускаются вниз. Фокус состоит в том, что тренер может в любой момент дать команду двигаться вверх, самостоятельно варьируя паузу между интервалами. Тренирующийся

вынужден будет затормозить на спуске, резко меняя направление движения, что еще больше осложнит задачу.

Таким образом, не является постоянным не только промежуточное время отдыха обучающегося, но и собственно длительность ускорения. Сходство с бедагагой-греком заключается в том, что тренирующийся вынужден постоянно совершать все новые подъемы на гору.

Подытожим

Все перечисленные упражнения предполагают обязательную разминку, для «разгона» частоты сердцебиения, и заминку – для его обратного и постепенного восстановления.

Для того чтобы приступить к таким силовым тренировкам, необходимо иметь соответствующие кондиции, а также четко понимать принцип их выполнения, и именно с этой задачей должен помочь справиться опытный тренер, который может провести подобное занятие вместе с преподавателем физической культуры.

Разогревающие игры и психотехники¹

Для того чтобы запустить двигатель автомобиля, необходим стартер; для того чтобы задать динамику тренинга, нужны специальные разогревающие игры. Каждое тренинговое занятие следует начинать с некоторых процедур, погружающих участников в особую игровую атмосферу тренинга, позволяющих быстро и без усилий настроиться на специфичную групповую работу. Особенное значение имеет этап разогрева на самом первом тренинговом занятии: здесь он может длиться до нескольких часов.

Разогревающих игр очень много. Часто ведущие используют хорошо известные детские подвижные игры, эффективность которых для разогрева не вызывает сомнений уже хотя бы потому, что они безотказно вызывают у участников резонанс детских воспоминаний и чувств.

Иногда игры, предлагаемые ведущим в начале занятия, выполняют не только функцию разогрева, но и становятся «мостиком» к теме занятия и к тем проблемам, на которые хочет обратить внимание ведущий. Однако не стоит разогревающие процедуры перегружать глубинными смыслами, на начальном этапе важно подготовить почву для последующей продуктивной работы. Рекомендуется иметь в резерве несколько разминочных игр для случаев, когда группа устанет, возникнет необходимость снять излишнее напряжение или потребуются заполнить возникшую паузу между этапами работы.

Приведем несколько примеров разогревающих игр и психотехник.

Знакомство

Вариант I. «Наши имена». Ведущий предлагает всем участникам группы встать в круг. Каждый по очереди делает шаг к центру круга и произносит свое имя в той форме, которая ему самому особенно нравится. После этого по сигналу ведущего все тоже делают шаг к центру и повторяют его имя. Сам участник не двигается и молча наблюдает за этим.

Вариант II. «Имя-движение». Участники группы, как и в предыдущем варианте, по очереди произносят свои игровые имена, но сопровождают их определенным движением рук, может быть, характерным для себя жестом. Затем все хором называют имя очередного участника и повторяют его жест.

Вариант III. «Взаимные презентации». Инструкция ведущего:

– Сейчас мы разобьемся на пары. Дается десять минут на то, чтобы вы рассказали друг другу о себе как можно подробнее – ведь вам предстоит представлять своего партнера группе. Постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие самые важные вопросы:

- чего я жду от работы в тренинге;
- что я ценю в самом себе;

¹ URL: <http://psylib.org.ua/books/vachk01/txt16.htm>.

- предмет моей гордости;
- что я умею делать лучше всего.

После этого организуется работа в парах. Если в группе незнакомые люди, то в этой игре можно предоставить участникам возможность самим выбрать себе партнера. Ведущему лучше зафиксировать для себя, какие образовались пары (как показывает опыт, в таких ситуациях люди интуитивно выбирают тех, кто по многим параметрам – включая биографические данные! – имеет с ними сходство). Спустя десять минут ведущий дает дополнительные инструкции:

– Презентации будут происходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. В течение одной минуты – ни больше ни меньше! – стоящий говорит, играя роль сидящего. Ровно через минуту я прерву монолог; если кто-то закончит раньше, мы будем молчать, пока не истечет отведенная на выступление минута. Таким образом, ваша задача – построить свою презентацию так, чтобы она длилась точно шестьдесят секунд. После этого любой член группы, и я в том числе, имеет право задать выступающему любые вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что вы можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер. Кстати, тот, кого презентуют, не может вмешиваться и вынужден будет все время молчать.

Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по игровому имени человека, которого он презентует, и могут касаться самых разных тем, например:

Какие качества ты наиболее ценишь в людях?

Что ты считаешь самым отвратительным?

Есть ли человек, который оказал сильное влияние на твою жизнь? Кто он?

Назови свое самое заветное желание.

Чего бы тебе хотелось добиться в жизни? И т.п.

Упражнение завершается обсуждением чувств и мыслей участников. При этом важно уделить внимание трем аспектам: способности учитывать время при презентации, способности верно и сжато передать полученные от партнера сведения о нем и способности «вчувствоваться» в другого человека настолько, чтобы домыслить недостающую информацию.

Можно использовать следующие вопросы:

Оцени успешность твоей презентации своего партнера.

Что ты чувствовал, когда твой партнер не сумел уложиться в отведенное время (замолчал раньше, чем закончилась минута)?

Удалось ли твоему партнеру верно изложить сведения о тебе?

Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?

Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?

Спутанные цепочки

Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляют. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий помогает рукам соединиться и следит за тем, чтобы каждый держал за руки двух людей, а не одного. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук. Чтобы не происходило вывихов рук в суставах, разрешается «проворачивание шарниров» – изменение положения кистей без расцепления рук. В результате возможны такие варианты: либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.

Выбор траектории

Эта разминочная игра также может быть отнесена к необычным способам поведенческой психодиагностики. Она может служить прологом к психотехникам, ориентированным на развитие умений осознавать собственные предпочтения и склонности.

Ведущий включает фоновую музыку (среднего темпа) и дает следующую инструкцию:

– У многих людей есть привычка, размышляя над решением какой-либо сложной задачи, двигаться по замкнутой траектории. Кто-то движется по кругу... (показывает), кто-то предпочитает ходить, совершая более резкие повороты, т.е. описывая квадрат или прямоугольник... (показывает), кто-то – как будто шагает вдоль сторон треугольника... (показывает). И наконец, встречаются люди, которые, размышляя, движутся по траектории, которую мы называем зигзагом... (показывает). У вас есть несколько минут для того, чтобы подвигаться по комнате, опробуя все эти траектории. Можно уменьшать или увеличивать размеры описываемых фигур по вашему желанию.

Участники начинают двигаться по комнате под музыку (разумеется, это упражнение применимо только в том случае, если позволяют размеры помещения). Ведущий мягко пресекает разговоры: нужно, чтобы каждый сумел настроиться на свои внутренние ощущения. Пяти-семи минут обычно достаточно для того, чтобы каждый определился в своем выборе. Ведущий предлагает участникам группы разделиться: «круги», «квадраты», «треугольники» и «зигзаги» занимают разные углы помещения.

– А теперь посмотрите, кто еще оказался в одной группе с вами? Кто так же, как и вы, предпочитает именно эту фигуру? Видимо, что-то объединяет вас, видимо, есть в вас нечто схожее, раз ваши вкусы в отношении этой геометрической фигуры совпадают. Обсудите в группах, в чем сходство между вами – людьми, выбравшими круг, квадрат, треугольник или «восьмерку». Почему именно эта фигура оказалась для вас наиболее симпатичной?

После пятиминутного обсуждения каждая группа представляет свое обоснование сделанного выбора. Участники объясняют, чем выбранная фигура предпочтительнее остальных и как можно охарактеризовать людей, выбирающих эту фигуру. Выслушав каждую группу, ведущий может предложить

сравнить точки зрения группы с мнением психологов, работающих в таком направлении, как психогеометрия¹.

Игры, ориентированные на получение обратной связи

Мой портрет глазами группы

Способов, обеспечивающих подачу обратной связи, существует большое количество. Все зависит от изобретательности ведущего и особенностей группы. Возможно, участники предпочитают вербальные средства взаимодействия, а может быть, для них проще делиться обратными связями невербально. Ведущий, кстати, вовсе не обязан идти на поводу у группы и облегчать ей жизнь. Порой нужно поступать вопреки ее желаниям: так, излишне разговорчивой группе, склонной к интеллектуализированию и несколько отвлеченным абстрактным рассуждениям, бывает полезно подкидывать упражнения, ориентированные на развитие неречевых способов взаимодействия и общения. Одним из подобных упражнений, цель которых – развитие умений давать и принимать обратную связь в необычной форме, и является игра «Мой портрет глазами группы».

Вариант I. Ведущий обращается к участникам группы с вопросом:

– Есть ли среди вас желающие получить свой психологический портрет? И не просто словесный портрет с перечислением достоинств и недостатков, а совершенно реальное изображение на бумаге вашего облика?

Желающие обычно находятся. Определившись с натурщиком, которому предлагается занять «горячий стул», ведущий продолжает:

– Все остальные участники группы станут художниками. У каждого из вас лист бумаги и пачка фломастеров. Каждый – хотя бы в детстве – пробовал изображать людей. У кого-то это получалось удачно, у кого-то – не очень.

В этот момент, как правило, кто-нибудь обязательно высказывается по поводу своего абсолютного неумения рисовать и нежелания обижать натурщика его уродливым портретом.

– Что же! Мы не станем даже пытаться создать портрет нашего натурщика в духе реалистической традиции. Не стоит стремиться к внешнему сходству. Совсем наоборот: откажемся от попыток правильно нарисовать глаза, нос, рот, точно передать цвет одежды и нюансы прически. Зачем? Ведь для выполнения этой задачи гораздо проще использовать фотоаппарат. Мы же поставим перед собой более сложную и интересную задачу: каждый из нас должен создать именно психологический портрет человека, сидящего перед нами.

Для этого можно применять изобразительные средства, предоставленные в наше распоряжение художниками-модернистами, и исходить из единственного принципа: «Я вижу так!». Пусть ваши рисунки будут иметь метафорический смысл и тонкий подтекст. Может быть, понимаемый вами внутренний мир человека, чей портрет вы изображаете, породит в вашей душе цепочку ассоциаций или создаст конкретный образ, отражающий нечто важное в нем. Может быть, вы воспринимаете его психологический облик в виде какого-то реального пред-

¹ Алексеев Л. Л., Громова Л. Л. Психогеометрия для менеджеров. Л.: Знание. 1992; Антонова Н.В. Психология управления: учебное пособие. URL: http://www.koob.pro/antonova_n/.

мета, а может, это какой-то узор, абстрактный орнамент или набор цветowych пятен. Ограничений для вас нет никаких, будьте свободны в выборе способов изображения его внутреннего облика. Помните лишь, что до конца упражнения разговаривать воспрещается.

Сделав небольшую паузу, ведущий продолжает свой монолог спокойным, чуть замедленным голосом, создавая необходимый настрой, медитативное творческое состояние участников. Можно в этот момент включить и медитативную музыку, но есть опасность, что она не будет вполне соответствовать внутреннему состоянию кого-либо из «художников» и восприятию им натурщика и собьет с верного звучания его «внутренний резонатор».

А теперь посмотрите внимательно на человека, сидящего перед вами, проникните сквозь внешнюю оболочку, за которой скрывается чуткая и нежная субстанция – человеческая душа. Какова она у этого человека? В чем ее отличие от других душ? Каковы ее особенности, делающие этого человека уникальным созданием во Вселенной? Разглядите внутренним взором образ этой души. Услышите звучание музыки этой души. Почувствуйте форму и поверхность, ощутите материал этой души. Поймите сущность этой души... И перенесите свое понимание на бумагу. Творите!

Рисование продолжается в течение десяти-пятнадцати минут. Ведущий предупреждает о необходимости завершать работу за минуту до конца отведенного времени. После этого рисунки располагаются на стульях участников, а все «художники» рассматривают «портреты», переходя от одного к другому. Натурщик, разумеется, тоже получает возможность увидеть изображения своего внутреннего облика.

В принципе этим можно и завершить основную часть упражнения и перейти к групповой рефлексии и обсуждению чувств, вызванных процессом создания «портретов». Организовать обсуждение можно разными способами, например, так: натурщик берет в руки каждый из рисунков и говорит о чувствах, которые тот в нем вызывает, интерпретирует изображение и выражает свое согласие или несогласие с «портретом». «Художник» – автор поясняет, верно ли понято изображение и что именно он хотел передать в рисунке. Можно поступить и иначе: «художники», держа «портреты» в руках, по кругу рефлексируют по поводу своего творчества и дают комментарии к рисункам (только по желанию). Натурщик лишь слушает и изредка задает вопросы. После рефлексии каждый «художник» преподносит «портрет» в дар лицу, на нем изображенному. Возможна ситуация, когда обсуждение ограничивается лишь рефлексией чувств и никаких комментариев к рисункам не делается, представляется «поле домысливания» главному герою упражнения.

В длительных тренинговых группах можно периодически возвращаться к этому упражнению, заменяя натурщиков. Делать портреты больше двух-трех человек подряд не рекомендуется: наступает утомление «художников» и теряется глубина погружения во внутренний мир человека, чей портрет создается.

Вариант II. Упражнение можно усилить и добавить в него элементы, нацеленные на укрепление сплоченности группы и развитие навыков эффективной

коммуникации участников, если не заканчивать его в момент создания «портретов», а продолжить дальше. Для этого ведущий предлагает натурщику, осмотрев все рисунки, сгруппировать их по каким-то признакам. Количество групп и суть критерия не имеют значения. Натурщик может прокомментировать способ классификации, а может воздержаться (второй случай интереснее). Важно лишь то, что он выделил в рисунках нечто общее. Возле каждой пачки рисунков собираются их авторы. Каждой сформированной таким образом группе ведущий вручает по большому листу бумаги и поясняет:

– Человек, которого вы изобразили на портретах, полагает, что в ваших рисунках есть нечто общее, может быть, то главное, что вы сумели выделить в его внутреннем мире. Вам дается следующее задание: обсудить, что же объединяет ваши рисунки, и совместными усилиями создать обобщенный портрет того же человека на большом листе бумаги, который вы получили. Может быть, имеет смысл более четко и ярко высветить на этом коллективном портрете объединяющую вас идею, может быть, в процессе совместного творчества вам удастся отыскать и еще яснее отобразить сущность внутреннего мира натурщика. Тогда его психологический портрет будет в еще большей мере сходен с реальной картиной его души.

На эту работу выделяется 15-20 минут. По ее завершении представители творческих групп представляют и комментируют плоды коллективного труда. Можно предложить натурщику высказать мнение: какой из портретов в большей степени совпадает с его самовосприятием.

Вариант III. Работа разворачивается аналогично тому, как описано во втором варианте, только группировку портретов осуществляет не натурщик, а сами «художники». Они получают задание выбрать те рисунки, которые, по их мнению, содержат нечто общее с их собственными. Таким образом, участники объединяются в творческие группы по собственному желанию на основе сходства восприятия внутреннего мира натурщика. Дальнейшие инструкции ведущего такие же, как во втором варианте.

Дискуссия в ролях друг друга

Обратную связь можно давать, как мы уже убедились, самыми разнообразными способами. Один из таких способов, реализуемых в упражнениях «Дискуссия в ролях друг друга», «Молчащее и говорящее зеркало», «Ответы за другого» и т.д., заключается в изображении своего партнера по группе в определенной ситуации. Участнику, исполняющему роль другого, необходимо отразить не только его манеру поведения и речи, характерные жесты и особенности мимики, но и – в той или иной степени – систему взглядов, ценностные установки, стиль мышления. Сделать это далеко не просто и удастся не всем и не всегда. Тем не менее, для многих участников группы является чрезвычайно важным увидеть со стороны свои даже чисто внешние поведенческие проявления. «Неужели я так делаю?» – часто недоумевает человек, наблюдая за тем, как партнер демонстрирует какое-нибудь его характерное движение или интонационные особенности. Получая подтверждение, участник открывает нечто новое в себе и обогащает представление о своем физическом Я.

Вариант I. Группа делится пополам. Одна половина образует внутренний круг участников дискуссии, другая – внешний круг наблюдателей. Каждый из участников дискуссии вытягивает карточку с именем кого-то из членов группы, сидящих во внутреннем круге. В этом упражнении ведущему нужно проследить, чтобы никому не досталась карточка с собственным именем – в противном случае эффективность игры несколько снизится.

Каждый из наблюдателей получает задание следить за одним из участников дискуссии с целью определить, чью роль тот играет.

Ведущий задает тему дискуссии, которая может касаться любого вопроса: «Нужны ли дома животные?», «Есть ли в жизни настоящая любовь?», «Верить ли в магическую силу глаза и порчи?», «Стоит ли идти на выборы?», «Что особенно отталкивает и что привлекает в людях?» и т.д.

Дискуссия может продолжаться 5-10 минут. По ее завершении слово предоставляется наблюдателям. Те высказывают предположения относительно роли своего подопечного. Прежде чем сам исполнитель подтвердит или опровергнет это мнение, другие члены группы, включая участников дискуссии, выдвигают свои предположения, обосновывая их. После того, как участники дискуссии раскроют, кого они изображали, обсуждается успешность и точность исполнения ролей.

Затем участники дискуссии становятся наблюдателями, а те, получив карточки, начинают новую дискуссию в ролях друг друга.

Вариант II. Участники дискуссии играют не роли друг друга, а роли наблюдателей. Те, в свою очередь, следят за всеми игроками, пытаясь найти «себя».

Вариант III. Если группа невелика, то не имеет смысла разбивать ее пополам: игроки исполняют роли друг друга в дискуссии и потом вместе пытаются определить роль каждого.

Ответы за другого

Инструкция ведущего:

– Психологи говорят, что группа является сплоченной, когда наблюдается единство ценностных ориентации. Иными словами, когда по отношению к самым важным в жизни вещам у людей примерно одинаковое отношение. Но такое единство возможно лишь тогда, когда люди хорошо знают, как каждый человек из группы относится к тому или иному вопросу, что ему нравится и что не нравится. Давайте проверим себя, насколько хорошо вы уже знаете друг друга, насколько вы можете проникнуть в глубину души человека из нашей группы и понять его вкусы и пристрастия. Способны ли вы на основе той информации, которая у вас уже есть о человеке, предугадать, как он ответит на те вопросы, которые в процессе нашей групповой работы еще не обсуждались? Для этого предлагаю вам следующее упражнение.

Возьмите большой лист бумаги, положите его горизонтально и разделите вертикальными линиями на три части. В верхней части среднего столбца напишите свое игровое имя. Над левым столбцом напишите имя человека, сидящего слева от вас, но не ближайшего соседа, а следующего за ним. Над правым столбцом – имя человека, сидящего справа от вас, также через одного человека.

Таким образом, у каждого из вас есть два человека, глазами которых вы должны будете посмотреть на мир и за которых дадите ответы на вопросы, которые я предложу.

Такое условие – отвечать не за ближайших соседей, а за сидящих чуть дальше – вызвано двумя причинами: во-первых, если группа сформирована из людей, уже знающих друг друга, то обычно приятели садятся в кругу рядом, а отвечать за хорошо знакомого человека не представляет трудности и интереса, во-вторых, данная процедура ограждает от соблазна подсмотреть, что же на самом деле пишет сосед на своем листочке.

Итак. Сейчас прозвучат вопросы. Их записывать не нужно. Ставьте номера вопросов и записывайте ответы, которые, по вашему мнению, дают ваши партнеры. Не спешите, попробуйте вжиться во внутренний мир человека, от имени которого вам приходится писать. В среднем столбце вы отвечаете за себя. Отвечайте кратко и определенно.

Достаточно пяти-шести вопросов. Их содержание будет варьироваться в зависимости от половозрастного состава группы и ее интересов. Возможный перечень вопросов:

1. Ваш любимый цвет?
2. Ваше любимое мужское имя?
3. Ваше любимое женское имя?
4. С симпатией ли вы относитесь к домашней живности? Если да, то кого предпочитаете: собак, кошек, птиц, аквариумных рыбок или кого-то другого?
5. Смотрите ли телевизионный сериал «.....»? (Да, нет, иногда.)
6. Самая неприятная для вас человеческая черта?
7. Самое ценное для вас человеческое качество?
8. Ваше любимое времяпрепровождение?
9. Книги какого жанра вы предпочитаете?
10. Минимальный размер зарплаты, соответствующий вашему труду и устраивающий вас?

Для проверки степени «попадания» после завершения процедуры ведущий предлагает участникам сравнить свои результаты и подсчитать количество совпавших ответов. Итоги подводятся во время общегруппового обсуждения.

Как легко заметить, указанные вопросы подразумевают достаточно широкий спектр вероятных ответов, а не банальную альтернативу «да» – «нет». Здесь сложно просто угадать ответ, как в лотерее. Приходится думать, вчувствоваться в другого человека, сопоставлять имеющуюся информацию о нем, делать выводы. Однако опыт показывает, что практически в каждой группе находятся несколько удивительно проницательных участников, умудрившихся осуществить «стопроцентное попадание» – то есть полное совпадение всех ответов. Хорошо обсудить, как им удалось добиться этого, на чем основывались их предположения, что именно подсказало им правильные ответы. Но если даже совпадений немного, члены группы приобретают много необычной информации друг о дру-

ге, становятся ближе и понятней друг другу, получают опыт «вхождения в мир другого».

Возможным вариантом этого упражнения может послужить процедура диагностического обследования по какому-нибудь небольшому тесту-опроснику

Молчащее и говорящее зеркало

Это упражнение обычно очень нравится участникам группы и проходит, как правило, весело и оживленно. В молодежных группах почти все стремятся получить свое «отражение» и как можно в большем количестве «зеркал». Идея упражнения принадлежит Г.И. Марасанову. В чем же суть процедуры?

Ведущий предлагает выйти в круг добровольцу, который будет «смотреть в зеркало».

– Твоя задача только по отражению в «зеркале», точнее в двух «зеркала», определить, кто из членов группы подошел к тебе сзади. Эти два «зеркала», разумеется, будут живыми. Одно будет молчащим: оно сможет объяснить тебе, кто находится за твоей спиной, только с помощью мимики и жестов. Второе «зеркало» – говорящее. Оно будет объяснять, что это за человек, конечно, не называя его имени. Выбери из группы тех двоих, кто станет молчащим и говорящим «зеркалом».

После того, как игрок сделал выбор, ведущий дает «зеркалам» более подробную инструкцию:

– «Зеркала» встают рядом у стены. Основной игрок перед ними. Все остальные участники группы располагаются за его спиной и по одному бесшумно подходят к нему сзади. Отражение «зеркалами» происходит по очереди. Сначала работает молчащее «зеркало». Если основной игрок не может угадать человека за спиной, то вступает «говорящее зеркало» и произносит одну – только одну! – фразу. Если игрок опять не угадывает, то снова – можно по-другому – отражает молчащее «зеркало» и так далее. Задача игрока – угадать человека за спиной как можно быстрее.

Для «зеркал» есть определенные условия.

– Молчащее «зеркало» фактически не ограничивается в способах «отражения» человека за спиной основного игрока. Но не стоит акцентироваться только на изображении чисто внешних особенностей людей и тем более подчеркивать какие-то физические характеристики.

– На говорящее же «зеркало» накладывается ряд четких ограничений. Во-первых, естественно, запрещено называть имя человека за спиной основного игрока. Во-вторых, описывая этого человека, нельзя ссылаться на воспоминания о событиях с участием этого человека вне группы. В-третьих, следует избегать простых описаний внешности. Это разрешается только в третьей фразе. Начинаем!

Через несколько минут ведущий предлагает сменить основного игрока, а тот получает право поменять и «зеркала». Раскусившие смысл игры участники часто даже конкурируют за право стать основным игроком и проверить свою способность понимать сообщения «зеркал». Трех-четырех циклов игры бывает достаточно, чтобы не потерять темп занятия.

Обязательно следует отразировать прошедшую игру.

Можно обсудить такие вопросы:

- Кому из игроков потребовалось меньше всего зеркальных «отражений», чтобы определить, кто находится за его спиной?

- В чем секрет такой прозорливости?

- Кто из участников группы оказался самым талантливым «зеркалом»? Что ему в этом помогло?

- Кто из участников удивлен тем, как был отражен «зеркалами»?

- Что вы почувствовали, когда увидели свое «отражение»?

Во время обсуждения часто возникают вопросы участников друг к другу такого, например, содержания:

– Миша, а что означал вот этот твой жест, когда ты показывал меня?

– Стас, а почему ты сказал, «отражая» меня: «Человек, лучше всех умеющий делать подарки»? С чего это ты взял? И т.п.

Богатство возникающих в результате этого упражнения обратных связей трудно переоценить. Даже то, что не стало по каким-то причинам материалом для обсуждения в группе, остается для участника своеобразной «волшебной фотографией», какую не сделать ни одним «кодаком». Ведь фотоаппарат фиксирует «объективный» образ человека, а такие вот «зеркала» дарят субъективный портрет, который невозможно получить никакими приборами.

Самосуд

Название этой игры совсем не означает самочинной расправы с человеком, заподозренным в преступлении, без ведома власти. Ближе к истине буквальное истолкование этого слова – суд над самим собой. Участникам группы (добровольцам) предлагается взвесить на символических весах правосудия свои достоинства и недостатки. Заранее готовятся карточки, на каждой из которых написано по одному личностному качеству – положительному или отрицательному (всего 25-30 карточек). На большом листе ватмана ведущий делает символическое изображение весов. На правую чашку весов игроку предлагается складывать свои достоинства, которые он, как ему кажется, сумел продемонстрировать в группе за время тренинга, на левую – свои отрицательные черты, которые тоже проявились на тренинге.

Карточки с качествами можно крепить к листу с помощью магнита, если рисунок помещается на металлической доске, или с помощью кусочков скотча. Удобно, когда карточками служат листочки, имеющие клейкую поверхность с одной стороны.

Процедура проведения упражнения такова: игрок выбирает поочередно карточки с положительными и отрицательными качествами, громко зачитывает надпись и крепит карточку к листу с изображением весов правосудия. Остальные участники по сигналу ведущего демонстрируют свое решение (согласны ли они с мнением игрока или нет): рука с поднятым вверх большим пальцем означает согласие, рука с опущенной вниз большим пальцем – отрицание. Выбранный заранее «судебный секретарь» ведет подсчет и фиксирует количество голосов «за» и «против» каждого качества в специальном протоколе.

Ведущий предупреждает всех участников о необходимости в этом упражнении быть предельно искренними, отказаться от соблазна «поглаживаний» основного игрока. Если подчеркивать только его достоинства и «в упор не видеть» недостатков, то упражнение теряет свой первоначальный смысл и превращается в экзотическую форму преподнесения комплиментов. Вряд ли человек, отважившийся на «самосуд», ожидает этого. Стоит напрямую спросить об этом самого игрока. Готов ли он получить правдивую картину мнений о его качествах? Способен ли принять искренние, хотя, возможно, и нелицеприятные обратные связи? Как правило, если уж человек решился на участие в этом упражнении, то для него важна честная оценка того, насколько он сам верно видит себя в группе.

Игрок, осуществляющий «самосуд», вправе остановиться в любой момент, даже после первых двух карточек, и уступить свое место другому добровольцу. Если желающих больше не будет (возможно, он окажется один), давить на участников ни в коем случае нельзя – игроки делятся своими чувствами.

Упражнение довольно жесткое, но оно может дать очень многое основному участнику. В любом случае, решившись на «самосуд», он уже совершил смелый поступок и потому победитель, даже если получил подтверждение проявлению им отрицательных качеств. Он «выстрадал истину» и достоин уважения. Ведущему есть смысл сказать об этом в конце обсуждения игры.

От суммы да от тюрьмы...

– Никто из вас, конечно, не бывал на скамье подсудимых. А довелось ли кому-нибудь нищенствовать, просить милостыню? Стремиться ни к тому, ни к другому никому, наверное, не стоит. Однако не следует забывать известной пословицы: «От суммы да от тюрьмы не зарекайся». Вот и давайте вообразим себе ситуацию, когда вам придется выбирать между тюрьмой и сумой – не в прямом смысле, конечно, а в тренинговом. Передо мной на столике вперемешку лежат карточки, на части из которых – символическое изображение тюремной решетки, а на другой – изображение протянутой руки нищего. Вам нужно выбрать либо ту, либо другую карточку. Каков же будет у нас смысл этой альтернативы? Сейчас разъясню.

Но прежде немного пофилософствуем. Как бы парадоксально это ни звучало, но каждый из нас практически в любой момент жизни является нищим, ожидающим подаяния, и подсудимым, ожидающим приговора. Нищим – потому что нам почти всегда не хватает признания наших заслуг и достоинств, и мы хотели бы получить «поглаживания» от окружающих в форме комплиментов, восхищения, разнообразных знаков внимания, подчеркивающих нашу значимость. Кто-то «нищ» постоянно и все время «ходит с протянутой рукой», добиваясь признания, похвалы, чтобы держать свою самооценку на уровне. Кто-то лишь изредка испытывает потребность в подтверждении своей значимости.

А почему – подсудимым? Потому что, живя среди людей, мы постоянно подвергаемся внешней оценке. Любой наш поступок, любое слово вызывают определенное отношение к нам со стороны наших партнеров по общению – положительное, отрицательное, иногда индифферентное. И в этом смысле – любое

наше деяние ожидает какой-то приговор. Разница между нищим и подсудимым в том, что первый сознательно ищет положительных оценок, а второй готов получить и отрицательный приговор.

В нашей игре человек, выбравший карточку нищего, обеспечивает себе право на три «подавания». То есть он может обратиться к любым трем членам группы и услышать от каждого, какими главными достоинствами он, по их мнению, обладает. Всякая критика и даже намек на недостатки «нищего» исключаются – ведь даже уличный попрошайка желает увидеть в своей шапке банкноту, а не булыжник.

Человек, выбравший карточку подсудимого, должен быть готов предстать перед судом и не тешить себя надеждой выслушивать исключительно дифирамбы. Но зато в отличие от «нищего» он может получить правдивую информацию обо всех – и позитивных, и негативных – своих качествах.

Более подробно о процедуре суда ведущий не распространяется и предлагает каждому сделать свой выбор. Эта часть упражнения является во многом диагностикой: она четко разделяет тех, кто готов пойти на риск отрицательных оценок, и тех, кому спокойнее выслушать хвалебные оды. Дабы избежать конформистских тенденций, лучше, чтобы каждый участник совершал выбор индивидуально и тайно от других. Как сложится ситуация в каждой конкретной группе, предугадать сложно: может оказаться, что большинство участников предпочтут стать «нищими», но не исключено, что почти все готовы будут «пойти под суд».

– Итак, выбор сделан всеми. Теперь прошу встать тех, кто выбрал нищенскую суму... Спасибо. А теперь тех, кто предпочел скамью подсудимых... Спасибо. Начнем с «нищих». Пусть каждый по очереди выберет троих членов группы и попросит у них «подавание».

Начинать с «нищих» представляется более разумным в любом случае. Нужно учитывать, что при наличии большого числа «подсудимых» не все из них смогут предстать перед судом – на это может просто не хватить времени. Получение «подавания нищими» проходит быстрее, и все они получают свою долю «поглаживаний».

Когда сбор «подаваний» закончится, ведущий объясняет дальнейшую процедуру – суд – и предупреждает, что на скамье подсудимых успеют побывать только три человека. Если желающих больше, то можно сначала выбрать прокурора, адвоката и трех судей. Эти пять человек выбираются независимо от того, кто они – «нищие» или «подсудимые». Они и определяют того, кто первым предстанет перед судом. Оставшаяся часть группы делится на «свидетелей обвинения» и «свидетелей защиты». Процедуру этого деления можно организовать, например, таким образом: «прокурор» и «адвокат» поочередно выбирают членов своей команды. В конце концов, все участники группы получают свою роль в этой игре. С начала суда у ведущего – функции независимого арбитра и секретаря.

Всем трем сторонам – «обвиняющей», «защищающей» и «судящей» – дается 15 минут на подготовку, включающую в себя необходимую расстановку мебели, создание соответствующего «судебного» антуража и продумывание

содержания выступлений. Вполне естественным и оправданным представляется включение в игру некоторых юридических формальностей, таких, например, как: команда секретаря «Встать, суд идет!», обращение друг к другу подчеркнуто вежливо и на «вы», клятва выступающих на Библии говорить правду и только правду и т. п.

«Главный судья» сначала предоставляет слово «прокурору». Тот в своей речи требует признания «подсудимого» виновным, апеллируя к реальным (это важно!) фактам проявления им отрицательных качеств во время работы группы. Затем выступает «адвокат», пытаясь опровергнуть обвинения и показать «подсудимого» в лучшем свете.

После этого поочередно выступают «свидетели» обвинения и защиты. Следует заранее договориться о регламенте, допустим, выступления – ограничить двумя минутами. «Судьи», «прокурор» и «адвокат» могут задавать вопросы свидетелям.

Ведущему следует внимательно следить за ходом судебного процесса, чтобы прервать его в момент, предшествующий падению накала и, соответственно, интереса к игре. Пусть лучше не все еще будет сказано, что хотелось, чем участники почувствуют скуку. Прервать процесс ведущий может, сообщив судьям в роли секретаря о том, что время, отведенное на процесс, истекает. Тогда предоставляется последнее слово «подсудимому», в котором он вправе выразить согласие или несогласие с выдвинутыми против него обвинениями, а возможно, и с мнением защиты. Судьи удаляются на пятиминутное совещание для вынесения приговора, в котором могут быть лишь две формулировки: виновен или невиновен. Судьям нужно решить, какая сторона – прокурорская или адвокатская – оказалась более убедительной и каких качеств – положительных или отрицательных – обнаружилось в «подсудимом» больше.

Следующий судебный процесс проходит аналогично. При желании можно заменить состав суда, но это необязательно. Бывший «подсудимый» примыкает к обвиняющей или защищающей стороне по своему желанию.

Суд может проходить так увлекательно и азартно, что время пролетает незаметно, и иногда имеет смысл не устраивать новых судилищ, а отложить их на другой день, чтобы не перегружать занятие. Но в любом случае нужно провести обсуждение всей игры «От сумы да от тюрьмы...» и предоставить всем участникам возможность отразить свои мысли и эмоции не только по поводу суда, но и по поводу «сбора подаяний».

- Трудно ли было сделать выбор между «нищенством» и «тюрьмой»?
- Как прогнозировали участники результаты выбора в группе?
- Почему ты предпочел именно такой выбор?
- Сложно ли было «просить подаяния»?
- Понравилось ли их получать? Почему?
- Хотел бы ты сам оказаться на скамье подсудимых?
- Как ощущаешь себя в роли «обвинителя»? «Защитника»?
- Трудно ли было на суде открыто обсуждать человека?

- Удалось ли тебе быть искренним во время этого обсуждения?
- Каково быть «подсудимым»? И т. п.

Игра может дать всем участникам очень многое. Несмотря на некоторую гротескность игровых процедур и комическую бутафорию, содержание разговора на суде очень серьезно – речь идет о личностных характеристиках конкретного человека, которому бывает нелегко проходить огонь, воду и медные трубы такого судебного процесса. В то же время остальные участники учатся быть искренними и деликатными, сопереживать и давать поддержку, разбираться в себе и своих чувствах.

Стул откровений

Упражнения, в которых на одного участника работает остальная группа, применяются на тренинговых занятиях довольно часто, но злоупотреблять ими не стоит. Тренинг – все же групповой метод, а это означает требование к ведущему создать такие условия, при которых все участники имеют возможность получить от совместной работы максимальную пользу. Впрочем, некоторые гештальттерапевты и по сей день считают, что, когда один из клиентов сидит на «горячем стуле» и именно к нему приковано внимание ведущего, остальные участники группы также испытывают психотерапевтическое воздействие за счет механизма сопереживания. Ведь, к сожалению, временные границы тренинговых занятий часто не позволяют пропустить через какое-то индивидуальное упражнение абсолютно всех членов группы.

Как бы там ни было, метод «горячего стула», изобретенный то ли гештальтистами, то ли психодраматистами (приоритет до сих пор оспаривается), является достаточно распространенным и популярным в тренинговой работе.

Одним из вариантов применения этого метода можно считать упражнение «Стул откровений».

Суть этого упражнения состоит, во-первых, в предоставлении кому-то из участников права получить прямую (то есть не завуалированную метафорами и аллегорическими образами) обратную связь от других участников, а во-вторых, в наложении обязанности быть предельно откровенным и абсолютно честным при ответах на вопросы своих товарищей по группе. Иначе говоря, этот прием провоцирует человека пойти на риск открытия себя в глазах других и на риск открытия себя для других.

Ведущий должен почувствовать момент, когда группа «созреет» для принятия этого упражнения и способна будет на глубокое проживание такого опыта. Важно, чтобы ведущий с достаточной долей уверенности мог спрогнозировать появление, по крайней мере, двух-трех добровольцев, готовых пойти на риск. Если такой момент наступил, то ведущий может сказать примерно следующее:

– Из нашего обсуждения мне показалось, что N. хотел бы получить от нашей группы предельно откровенную обратную связь, хотел бы получить честную информацию о том, как к нему тут относятся, как его воспринимают. Это так?

Если ведущий правильно понял стремление этого N., то естественно услышит утвердительный ответ.

Очень хорошо. Надеюсь, что группа предоставит ему такую возможность. Готов ли ты, Н., принять от своих товарищей не только комплименты и дифирамбы, но, может быть, и не вполне приятные для тебя суждения? Да? Ну что же. Тогда предлагаю прежде тебе самому сделать шаг навстречу группе и заслужить откровенность с ее стороны своей собственной откровенностью. Согласен ли ты на это условие?

Получив подтверждение еще раз, ведущий ставит внутрь круга стул и продолжает:

– Это «стул откровений». Садясь на него, участник берет на себя очень серьезную и ответственную задачу: быть предельно честным, искренним и открытым. Взамен он сможет получить точно такой же ответ от группы. Как он будет решать эту задачу? Любой участник группы имеет право задать ему любой вопрос о его чувствах, мыслях, желаниях, стремлениях, о его отношении к людям, в том числе и к конкретным людям из нашей группы. Человек, сидящий на «стуле откровений», обязан не увильнуть, не уклоняться от ответа, а отвечать как есть. Если группа даст мне такое право, то я буду иметь возможность вмешаться и отклонить какой-то вопрос, если сочту это необходимым. Обещаю не злоупотреблять этим правом.

Такая оговорка представляется вынужденной мерой, чтобы все-таки обезопасить участника на «стуле откровений» от вопросов, способных нанести ему глубокие душевные травмы. Разговор должен проходить с учетом принципа «здесь и теперь»; не всякий «скелет в шкафу», вытащенный наружу из прошлого человека, сможет сыграть в этой ситуации полезную роль. Впрочем, обычно к этому моменту группа находится на такой стадии развития, которая обеспечивает сочетание открытости с чувством взаимного принятия и такта, и ведущему не приходится прибегать к мерам пресечения.

Вопросы могут быть самыми разными: от достаточно поверхностных, ориентированных на получение новых знаний об увлечениях человека («Как ты относишься к группе «Linkin Park»?») или «Любишь ходить в лес?») до самых деликатных, касающихся интимных переживаний («Есть ли у тебя сексуальный партнер?», «К кому из лиц противоположного пола в группе ты испытываешь чувства, которые можно назвать любовью?») или даже такой «Скажи, как ты ко мне относишься?»). Такая «пресс-конференция» продолжается около десяти минут (слишком затягивать, на наш взгляд, не стоит), после чего ведущий предлагает изменить позиции и теперь предоставить участнику на «стуле откровений» право задавать вопросы остальным членам группы.

При выполнении этого упражнения не следует забывать об основной особенностях конструктивной обратной связи – ее безоценочности. Формулировки не должны носить характера прямых обвинений, восхвалений или сравнений. Участники говорят о своих чувствах, переживаниях, мыслях по какому-то поводу или по отношению к поведению кого-то из присутствующих, но не используют слов и выражений, содержащих прямую оценку личности.

Завершающее обсуждение часто сопровождается высказываниями благодарности друг другу и признаниями в том, что люди открыли для себя в себе нечто совершенно новое, то, о чем никогда не думали и даже не подозревали,

осознали отношение к себе окружающих. Порой желающих посидеть на «стуле откровения» оказывается больше, чем могут позволить временные интервалы занятия.

Зубы дареного коня

В тренингах тема дня рождения является чрезвычайно популярной и обигрывается с помощью самых разных приемов. Связано это, по-видимому, с обилием приятных ассоциаций, возникающих у большинства участников в связи с этой темой, и с благодатным полем для игровых фантазий, продуцируемым словом «подарки». Одним из возможных вариантов игровых процедур, построенных на теме дня рождения и подарков, и является упражнение «Зубы дареного коня».

Группа разбивается на шестерки, которые образуют свой маленький круг. Каждый член подгруппы получает номер от одного до шести.

В принципе это упражнение можно проводить и со всей группой в общем кругу, но в целях экономии времени и избегания утомления в большой группе все же предпочтительней работа в шестерках.

Дальнейший текст ведущего было бы хорошо сопровождать негромкой лирической музыкой для создания необходимой атмосферы. Как и все слова ведущего в описываемых играх, этот текст является примерным. Каждый тренер может давать вводную по-своему, лишь бы ее содержание приблизительно соответствовало приведенному ниже.

— Давайте пофантазируем и представим, что сегодня у всех нас праздник, у всех — день рождения. Такой день всегда важен. Он символизирует определенный рубеж, по прохождении которого человек может что-то изменить в своей жизни и в себе. В день рождения имениннику принято дарить подарки. Пусть сегодня это будут такие подарки, которые действительно помогут человеку измениться, которые по-настоящему нужны ему и ценны для него. Сделать хороший подарок очень непросто. Кто из нас не ломал голову, что подарить близкому человеку в такой день? Кто из нас не бегал по магазинам в поисках «чего-нибудь такого...»? Сегодня не надо ничего искать в магазинах. Тем более, что скорее всего там не найти того, что в самом деле нужно. Помните, вы ничем не ограничены. Дарить можно все, что угодно: от картины кисти великого Леонардо до конкретных личностных качеств; от виллы на Багамских островах до тысячелетнего манускрипта, хранящего мудрость древних волшебников; от засохшего прошлогоднего одуванчика до вечной жизни. Не спешите с выбором подарка.

В данную минуту именинниками являются первые номера. Внимательно посмотрите на этого человека. Подумайте о том, какой жизненный опыт у этого человека? Что он познал и понял в своей жизни? Что он ценит больше всего на свете? Кого он любит? О чем он мечтает? Попробуйте понять, что же ему очень и очень нужно? Что он хотел бы получить в дар от вас? Сейчас вы волшебники и вы способны дать этому человеку то, что он хочет...

А теперь внимание, именинники! В обычный день рождения любые подарки принимаются без критики — независимо от того, понравились они или нет. В народе говорят, дареному коню в зубы не смотрят. Но сегодня — особый случай.

Постарайтесь присмотреться к «зубам дареного коня», прислушаться к себе, оценить нужность каждого подарка для вас и честно сказать дарящему, насколько он «попал в точку» со своим подарком. Четко аргументируйте свое мнение. Если вы не хотите принимать преподнесенный вам дар, объясните, стараясь не обижать дарящего, почему вы это делаете. Давайте ответ сразу каждому из своих товарищей.

Дарители! Не нужно спорить с именинником, даже если вы категорически с ним не согласны и убеждены, что без вашего подарка он просто погибнет тут же на месте. Сегодня у каждого из вас будет день рождения и каждый не только сделает пять подарков, но и получит тоже пять.

После того, как первый номер оценит все подарки, именинником становится второй номер и так далее. Пожалуйста, приступайте! С днем рождения!

Когда каждый из участников в подгруппе получит свои пять подарков, ведущий просит всех собраться в общий круг для групповой рефлексии. Интересно обсудить следующие вопросы:

Кому из участников удалось подобрать такие подарки, которые были с благодарностью приняты всеми «именинниками»? Иными словами, кто оказался синтонным внутренним мирам своих товарищей по подгруппе?

За счет чего это произошло?

Какого типа были подарки?

Какие из них оказались самыми удачными?

Каков самый оригинальный подарок?

Обнаружились ли «именинники», принявшие все подарки без исключения?

Если да, то не является ли причиной их «всеядности» нежелание обидеть дарителей? Все ли сумели быть искренними?

Какие подарки оказались отвергнутыми и почему?

Насколько трудным было отказываться от подарков?

Есть ли такие «именинники», кто не принял ни одного подарка? Почему?

Что вы чувствовали, когда ваши дары отвергались? И т.п.

Как и многие другие упражнения такого типа, игра «Зубы дареного коня» предоставляет участникам две важные возможности: во-первых, испытать себя в качестве «душеведа», способного к эмпатии и синтонности, и, во-вторых, получить информацию о том, верно ли воспринимаются наши желания и потребности другими людьми.

Личный герб и девиз

Идеи использовать средневековую атрибутику – гербы и девизы рода – носят в воздухе и в силу своей привлекательности нашли воплощение в ряде психологических процедур, разработанных ведущими тренингов разных направлений. Ниже описывается упражнение, в котором также реализованы эти идеи.

Девиз и герб являются такими символами, которые предоставляют возможность человеку в предельно лаконичной форме отразить жизненную философию и свое кредо. Это один из способов побудить человека задуматься,

сформулировать, описать и представить другим главнейшие стержни своих мировоззренческих позиций. Это упражнение разумнее применять на первых этапах тренинговой работы.

Упражнение начинается с выполнения хорошо известной методики «Кто я?» (эта методика многократно описывалась в психологической литературе, и, по-видимому, не имеет смысла ее подробно излагать; напомним лишь, что по инструкции участник должен ответить на указанный вопрос десятью разными словами или словосочетаниями). Это задание участники группы выполняют на специальных карточках, которые затем крепятся к груди. Присутствующие получают возможность свободно двигаться по комнате и читать карточки с ответами других членов группы. Этот этап упражнения сам по себе имеет важный психологический эффект – люди знакомятся друг с другом и с теми способами, которые могут быть избраны для самопредставления, и всегда открывают нечто новое.

По окончании процедуры знакомства ведущий может предложить интерпретацию методики, на основе которой участники осуществляют самодиагностику¹.

Таким образом, сразу по завершении процедуры знакомства с карточными самопрезентациями участников ведущий может переходить к следующему этапу упражнения.

– Только что вы увидели, как велико разнообразие способов ответить на этот емкий вопрос «Кто я?». Кто-то в первых пунктах просто сообщает о своей принадлежности к человеческому роду – «гомо сапиенс», «человек» и тому подобное. Кто-то предлагает свои социальные характеристики – «студент», «начальник», «учитель», «мать». Кто-то подчеркивает наиболее ценимые в себе качества «интеллектуал», «добрая душа». Первые три ответа, пожалуй, и представляют отражение внешнего поверхностного слоя нашего Я-образа. Давайте и поработаем пока с этим поверхностным слоем, чтобы уточнить и прояснить для себя и других, что же представляет наш Я-образ в первом приближении.

Итак, подчеркните первые три ваши ответа на вопрос «Кто я?». Каждый из этих ответов отображает какую-то одну сторону вашей личности. Я прошу вас подумать – каким мог бы стать ваш девиз, адекватный характеристике, сформулированной в первом пункте. В качестве девиза может выступить все что угодно: известный афоризм, пословица, строчка из песни или ваше собственное высказывание. Главное – чтобы он как можно точнее отражал суть, заложенную в вашей самохарактеристике. Запишите его на отдельном листе... Теперь обратитесь ко второму и третьему пункту, придумайте девизы к ним и также запишите их на отдельных листах...

Следующее задание – к каждому пункту придумать какой-либо символ, воплощающий в форме знака внутреннее содержание самохарактеристики.

Вся эта работа по поиску и созданию девиза и символа к каждому из первых трех пунктов самохарактеристики является подготовительной к основному этапу упражнения, на котором участники должны будут обозначить свои главные девизы и символы в жизни.

¹ См. подробное описание интерпретации в кн.: Прихожан А. М. Психологический справочник для неудачника. М.: Просвещение, 1994. 191 с.

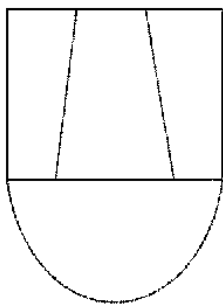
Все закончили? Спасибо. Читать девизы и показывать свои символы пока не нужно. То, что я скажу дальше, вам, наверное, покажется неожиданным. Есть ли среди нас люди, в жилах которых течет дворянская кровь древних родов?

Вопрос действительно неожиданный и рассчитан на то, чтобы заинтересовать дальнейшей работой. Может оказаться, что в группе в самом деле обнаружатся потомки русских дворян. Замечательно! Они сумеют помочь вам в этой игре.

Но давайте немного пофантазируем. Вообразим, что и мы все принадлежим к знатым и древним родам и приглашены на праздничный бал в средневековый королевский замок. Благородные рыцари и прекрасные дамы подъезжают к воротам замка в золоченых каретах, на дверцах которых красуются гербы и девизы, подтверждающие дворянское происхождение их обладателей. Так что же это за гербы и какими они снабжены девизами? Настоящим средневековым дворянам было значительно легче: кто-нибудь из их предков совершил выдающееся деяние, которое прославляло его и отображалось в гербе и девизе. Его потомки получали эти геральдические атрибуты в наследство и не ломали голову над тем, какими должны быть их личные гербы и девизы. А нам придется самим потрудиться над созданием своих собственных геральдических знаков.

На больших листах бумаги с помощью красок или фломастеров вам нужно будет изобразить свой личный герб, снабженный девизом. Материал для его разработки у вас уже есть. Но может быть, вы сумеете придумать нечто еще более интересное и точнее отражающее суть ваших жизненных устремлений, позиций, понимания себя. В идеале человек, разобравшийся в символике вашего герба и прочитавший ваш девиз, смог бы четко понять, с кем он имеет дело.

Вот примерная форма герба.



Контур разделен на несколько областей. Постарайтесь учесть предназначение каждого участка герба и символически передать необходимую информацию. Левая часть – мои главные достижения в жизни. Средняя – то, как я себя воспринимаю.

Правая часть – моя главная цель в жизни. Нижняя часть мой главный девиз в жизни.

На эту работу нужно выделить не менее получаса. Будет неплохо, если рисование сопровождается спокойной медитативной музыкой. По окончании работы участники группы представляют свои гербы и девизы. Ведущий предупреждает, чтобы каждый фиксировал тех людей, чьи гербы и девизы схожи и созвучны их собственным. Во время представления участники могут задавать уточняющие вопросы друг другу.

Затем участникам предлагается подойти к тому человеку, чьи герб и девиз в наибольшей степени сходны с их личными геральдическими атрибутами. Поскольку выборы не всегда взаимны, то могут образовываться как пары, так и более многочисленные подгруппы.

– А теперь, прекрасные дамы и благородные кавалеры, обсудите в своих кружках, что именно вам показалось похожим и близким в ваших гербах и девизах, что в них является наиболее важным. Через пятнадцать минут каждая подгруппа должна будет представить всем остальным не только свои выводы, но и предложить общий – для членов подгруппы – символ и объединяющий вас девиз. Обращаю внимание, что не нужно рисовать общий герб – достаточно указать один общий для вас символ.

Последняя оговорка – символ, а не герб – важна потому, что часто бывает очень трудно отразить объединяющие людей характеристики в гербе: ведь его части (достижения, представление о себе, цели) порой очень сильно разнятся между собой у разных людей и почти не поддаются состыковке. Впрочем, вариант создания общего герба вовсе не исключается. Это задание более трудное, но все же выполнимое. Оно потребует лишь перехода на более высокую ступень абстрагирования от конкретики символов каждого отдельного участника.

Например, достижение одного – высшее образование, а другого – овладение английским языком, могут быть синтезированы в качестве такого достижения, как получение системы знаний или победа над ленью.

После представления каждой подгруппой своих выводов об общих чертах гербов и девизов и новых выработанных ими коллективных символах и девизах происходит обсуждение всего упражнения и каждого из его этапов.

Коммуникативные игры

Катастрофа в пустыне

Известными аналогами этой игры являются «Кораблекрушение», «Посадка на Луне». Упражнение имеет широкий диапазон задач: отработать навыки поведения в дискуссии, умения вести диспут, быть убедительным, изучить на конкретном материале динамику группового спора, открыть для себя традиционные ошибки, совершаемые людьми в полемике, потренировать способности выделять главное и отсеивать «шелуху», видеть существенные признаки предметов, научиться осознавать стратегические цели и именно им подчинять тактические шаги и т.д.

Но в тренинге развития самосознания ведущему следует, помимо указанного, акцентировать внимание при обсуждении результатов на таких аспектах, как получение обратной связи участниками друг о друге (в силу своей эмоциональной насыщенности игра позволяет хотя бы на какое-то время «отключить» механизм психологической защиты и стать самим собой – именно поэтому она эффективна на первых этапах групповой работы).

Время на это упражнение – не менее полутора часов.

Каждый участник получает специальный бланк (или чертит его по указани-ям ведущего).

Ведущий дает группе следующую инструкцию:

– С этого момента все вы – пассажиры авиалайнера, совершавшего перелет из Европы в Центральную Африку. При полете над пустыней Сахара на борту самолета внезапно вспыхнул пожар, двигатели отказали, и авиалайнер рухнул на землю. Вы чудом спаслись, но ваше местоположение неясно. Известно только, что ближайший населенный пункт находится от вас на расстоянии примерно 300 километров. Под обломками самолета вам удалось обнаружить пятнадцать предметов, которые остались не поврежденными после катастрофы.

Ваша задача – проранжировать эти предметы в соответствии с их значимостью для вашего спасения. Для этого нужно поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значимости и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас. Заполняйте номерами первую колонку бланка. Каждый работает самостоятельно в течение пятнадцати минут.

Список предметов:

1. Охотничий нож.
2. Карманный фонарь.
3. Летная карта окрестностей.
4. Полиэтиленовый плащ.
5. Магнитный компас.
6. Переносная газовая плита с баллоном.
7. Охотничье ружье с боеприпасами.
8. Парашют красно-белого цвета.
9. Пачка соли.
10. Полтора литра воды на каждого.
11. Определитель съедобных животных и растений.
12. Солнечные очки на каждого.
13. Литр водки на всех.
14. Легкое полупальто на каждого.
15. Карманное зеркало.

После завершения индивидуального ранжирования ведущий предлагает группе разбиться на пары и проранжировать эти же предметы снова в течение десяти минут уже совместно с партнером (при этом номерами заполняется второй столбик в бланке со списком предметов). Следующий этап игры – общегрупповое обсуждение с целью прийти к общему мнению относительно порядка расположения предметов, на которое выделяется не менее тридцати минут.

Из наблюдения за работой участников хорошо видна степень сформированности умений организовывать дискуссию, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументированно доказывать свою точку зрения, владеть собой. Часто разворачивающиеся жаркие споры-баталии, когда никто не желает прислушаться к мнению других, наглядно демонстрируют самим участникам их некомпетентность в сфере общения и необходимость изменения своего поведения.

По окончании дискуссии ведущий объявляет, что игра завершена, поздравляет всех участников с благополучным спасением и предлагает обсудить итоги игры. Первым вопросом, на который ведущий просит ответить всех участников

по кругу, является следующий: «Удовлетворен ли ты лично результатами прошедшего обсуждения? Объясни почему».

Ответы участников с необходимостью сопровождаются рефлексией, цель которой – в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности. Возникшая в результате дискуссия подогревается ведущим, задающим уточняющие вопросы примерно такого типа:

Что вызвало твою удовлетворенность (неудовлетворенность)? Как, по-твоему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?

Была ли выработана общая стратегия спасения? Что тебе помешало принять активное участие в обсуждении? Ты не согласен с принятым решением? Почему тебе не удалось отстоять свое мнение?

Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?

Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?

Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями?

Какие способы поведения оказались наименее результативными?

Какие способы поведения только мешали общей работе?

Как следовало бы построить дискуссию, чтобы наиболее быстрым способом достигнуть общего мнения и не ущемить права всех участников?

Обсуждение итогов игры должно подвести группу к тому, чтобы самостоятельно разобраться в вопросе, как наилучшим способом организовывать дискуссии, как избежать грубых столкновений в споре и расположить других к принятию своего мнения. Как правило, в процессе обсуждения затрагивается очень широкий спектр проблем: фазы, через которые проходит практически любая дискуссия, лидер и его качества, навыки эффективного общения, умения самопрезентации и т.д.

При необходимости ведущий только помогает более четко сформулировать найденные участниками закономерности. Очень большое значение имеет самоанализ участниками собственного поведения, который обогащается обратной связью от других членов группы. От ведущего зависит, чтобы эта обратная связь не превратилась в серию взаимных обвинений, а носила бы конструктивный характер и была принята участниками.

Практически всегда возникает вопрос о «правильном» ответе на проблему дискуссии. Такой ответ дается ведущим, но с оговоркой, что это мнение зарубежных экспертов, с которым мы вправе не соглашаться, но вынуждены учесть важность выбора стратегии спасения для ранжирования предметов: либо двигаться по пустыне к людям, либо ждать помощи от спасателей. Если в группе при обсуждении практически не поднимался вопрос о стратегии, то на этом этапе обнаруживается, что часть участников молчаливо подразумевала первый вариант, в то время как другая часть имела в виду второй. Этим выявляется еще одна причина взаимного непонимания.

Итак, ответы:

Вариант «Ждать спасателей» (кстати, по мнению экспертов, предпочтительный).

1. Полтора литра воды на каждого. В пустыне вода необходима для утоления жажды.

2. Карманное зеркало. Важно для сигнализации воздушным спасателям.
 3. Легкое полупальто на каждого. Прикроет от палящего солнца днем и от ночной прохлады.
 4. Карманный фонарь. Также средство сигнализации летчикам ночью.
 5. Парашют красно-белого цвета. И средство прикрытия от солнца, и сигнал спасателям.
 6. Охотничий нож. Оружие для добычи пропитания.
 7. Полиэтиленовый плащ. Средство для сбора дождевой воды и росы.
 8. Охотничье ружье с боеприпасами. Может использоваться для охоты и для подачи звукового сигнала.
 9. Солнечные очки на каждого. Помогут защитить глаза от блеска песка и солнечных лучей.
 10. Переносная газовая плита с баллоном. Поскольку двигаться не придется, может пригодиться для приготовления пищи.
 11. Магнитный компас. Большого значения не имеет, так как нет необходимости определять направление движения.
 12. Летная карта окрестностей. Не нужна, так как куда важнее знать, где находятся спасатели, чем определять свое местонахождение.
 13. Определитель съедобных животных и растений. В пустыне нет большого разнообразия животного и растительного мира.
 14. Литр водки на всех. Допустимо использовать в качестве антисептика для обеззараживания при любых травмах. В других случаях имеет малую ценность, поскольку при употреблении внутрь может вызвать обезвоживание организма.
 15. Пачка соли. Значимости практически не имеет.
- Вариант «Двигаться к людям». Распределение по значимости будет иметь несколько иной вид:

1. Полтора литра воды на каждого.
2. Пачка соли.
3. Магнитный компас.
4. Летная карта окрестностей.
5. Легкое полупальто на каждого.
6. Солнечные очки на каждого.
7. Литр водки на всех.
8. Карманный фонарь.
9. Полиэтиленовый плащ.
10. Охотничий нож.
11. Охотничье ружье с боеприпасами.
12. Карманное зеркало.
13. Определитель съедобных животных и растений.
14. Парашют красно-белого цвета.
15. Переносная газовая плита с баллоном.

Иногда прояснение взаимных впечатлений и открытый обмен мнениями на первых этапах тренинга затруднены, и хотя эта игра остается полезной и эффективной, она не способна полностью снять психологические защиты

участников. Для ослабления напряжения на этой стадии используются психогимнастические игры с релаксационной направленностью.

Ищу друга

Первый вариант этого упражнения можно использовать как разогрев к дискуссии о наиболее ценимых человеческих достоинствах, о значении дружбы и о тех качествах, которые необходимо развивать в себе, чтобы быть достойным дружбы.

Вариант I. Инструкция ведущего:

– Любой человек, пожалуй, мечтает о том, чтобы иметь настоящего друга. Кому-то из вас наверняка уже повезло, и такой друг у вас есть. У кого-то – множество знакомых и приятелей, но трудно выбрать из них человека, которого можно было бы гордо назвать другом. А кто-то, возможно, в силу застенчивости или замкнутости чувствует себя одиноким и с горечью признается себе, что друзей у него нет. Но в любом случае настоящий друг никому не помешает.

С этого момента я становлюсь редактором особой газеты бесплатных объявлений. Она называется «Ищу друга». Каждый из вас может поместить в нашу газету объявление о поиске друга. В этом объявлении нет ограничений на количество слов или размер букв. Принимается любая форма. Вы можете изложить весь список требований к кандидату в друзья, весь набор качеств, которыми он должен обладать, а можете нарисовать его портрет. Можете рассказать о себе. Одним словом, делайте объявление таким, каким пожелаете. Следует только помнить, что объявлений о поиске друзей будет много и вам надо позаботиться, чтобы именно ваше привлекло внимание.

Возьмите листы бумаги, фломастеры – творите! Время на подготовку – десять минут.

Спустя отведенное время ведущий предлагает развесить листы па стенах. Подписывать их не нужно. Участники группы молча читают объявления. Каждый имеет право нарисовать красный кружок на том объявлении, которое привлекло его внимание, и он готов связаться с его подателем. Можно ограничить выбор таких объявлений, например, тремя.

– Теперь можно снять листы с объявлениями. Посмотрите, отозвались ли на ваше объявление. Посчитайте количество красных кружков на ваших листах. Пусть каждый по кругу назовет одну цифру – количество доставшихся вам выборов.

Вот теперь и наступит самый важный момент игры. Ведущий предлагает обсудить вопросы:

Чем характеризуется объявление, получившее наибольшее число заинтересованных ответов?

Что помешало вам откликнуться на другие объявления? (Речь идет об объявлениях, не получивших ни одного выбора, – если такие окажутся).

Вполне вероятно, что наименьшее количество красных кружков будет на тех объявлениях, в которых подробно перечислены требования, предъявляемые к будущему другу. Естественно: нелегко соответствовать высокому запросу. Не каждый обладает такими замечательными качествами, как «преданность», «готовность, все бросив, прийти на помощь», «умение хранить тайны» или

«владение карате или кунг-фу». И потом самое главное: в таких объявлениях ищут друга, который должен что-то давать, и ничего не предлагают взамен. Подобное потребительское отношение к другу, от которого требуется служить подателю объявления, вряд ли встретит понимание и сочувствие. Опыт показывает, что гораздо больший интерес и симпатию вызывают объявления, в которых человек предлагает то, чем он сам обладает, в общий котел дружбы, то есть он готов именно к дружеским взаимоотношениям, предполагающим желание и умение не только брать, но и давать.

Разумеется, ведущему не нужно с пафосом мудрого наставника проповедовать эти истины. Его задача – организовать обсуждение, дискуссию, а участники сами сумеют прийти к тем выводам, которые уже заложены в результатах социометрии объявлений. Осознание того факта, что сильная личность ценит в дружбе именно возможность помочь другому, быть полезным для него, происходит постепенно, через анализ конкретного материала в объявлении.

Достаточно плавным и логичным будет переход к обсуждению человеческих качеств, важных для подлинной дружбы. И здесь неоценимую помощь окажут те объявления, в которых уже изложены позиции участников по поводу наиболее ценных достоинств друга. Естественно, ведущему нельзя упускать возможность подвести участников группы к рефлексии и инвентаризации собственных качеств, помочь возникновению продуктивных обратных связей, мотивировать желание самоизменений.

Вариант II. В группе специалистов одного профиля можно предложить придумать объявление о приглашении на работу сотрудника в отдел, партнера, компаньона, заместителя. Это поможет выйти на продуктивный разговор о профессиональных требованиях к кандидату, об умениях заинтересовать сотрудничеством, вызвать интерес к себе, о психологических характеристиках членов служебного коллектива и т.д. Ведущий тренинга может организовать обмен опытом и «психологическими секретами» помещения объявлений о вакансиях, обеспечивающих отклики нужной категории кандидатов.

Психотехники, направленные на помощь в решении проблем

Рассматривая развитие самосознания в тренинге как цель, определяющую гармоничную жизнедеятельность человека и создающую условия для конструктивного преодоления трудностей, мы подразумеваем, что в итоге вся работа в тренинге должна способствовать разрешению участниками каких-то личных проблем. Однако существуют специальные психотехнические упражнения, в которых целенаправленно акцентируется внимание на содержании конкретных проблем участников и демонстрируются методы поиска конструктивных решений. В идеальном случае выполнение этих упражнений ведет к катарсису.

Метафора проблемы

Именно посредством языка метафор осуществляется выход на уровень осознания проблемы в описываемой ниже игре. Именно метафоры позволяют человеку распознать и обозначить собственные переживания и свое отношение к жизненным трудностям, понять их смысл и ценность. Метафора не

только облегчает этот процесс, расширяя границы сознания, но и затрагивает определенные слои подсознательного. На этом и строится психотерапевтический процесс, использующий сказки и метафоры, например, в позитивной психотерапии Носсрата Пезешкиана.

В этой игре особое значение приобретает восприятие участниками группы содержания метафор друг друга. Буквальный смысл метафорического описания воспринимается сознанием, в то же время подсознание занимается более тонким и кропотливым делом: разгадыванием и обработкой метафорических сообщений, расшифровкой скрытого смысла, второго плана, неочевидного содержания. Эта работа задает нужную программу изменений в поведении, участвует в переструктурировании ценностей, взглядов и позиций. Немаловажна и трансформация метафорических образов в другие модальности.

I этап. Инструкция ведущего:

– Трудно найти человека, который никогда не испытывал бы никаких психологических проблем, которому не приходилось преодолевать жизненных трудностей. Смеем предположить, что существовали или существуют и у вас какие-то трудноразрешимые вопросы. Сегодня мы немного поработаем с этими вопросами. От вас не требуется подробного и всестороннего изложения содержания ваших проблем – может быть, вы хотите сохранить это в тайне. Подумайте о том, как можно изобразить сложную для вас проблему в метафорической форме.

Для рисования своих проблем можно использовать и краски, и фломастеры. Нам представляется, что в данном случае краски (акварельные или гуашь) предпочтительнее. Заметим, что для тех моментов тренинга, когда используется рисование, нужно иметь где-либо поблизости (в соседних помещениях) несколько небольших журнальных столиков – по числу участников. Возможен вариант, когда столы стоят по периметру той комнаты, в которой проводятся занятия. При необходимости круг участников группы как бы «выворачивается» наружу, и каждый может рисовать, не мешая друг другу. Желательно расположиться так, чтобы ни перед кем не мог возникнуть соблазн заглянуть в рисунок соседа до завершения творческого процесса. Ассистент ведущего должен позаботиться о том, чтобы на столах были заранее приготовлены листы бумаги, краски, кисти и сосуды с водой.

Начинает негромко звучать медитативная музыка.

Закройте глаза. Мысленно вернитесь в ту ситуацию, когда вы в последний раз испытали трудность, которую считаете для себя труднопреодолимой... Посмотрите на нее как бы со стороны, оставаясь к ней достаточно эмоционально холодными... Какие ассоциации вызывает у вас эта проблемная ситуация? Какой образ рождается? С чем или с кем ассоциируетесь вы сами? Вернитесь немного назад и вспомните другую ситуацию, которую также восприняли как проблемную... Может быть, из памяти всплывают другие ситуации, когда вы сталкивались с трудностями... Та же ли эта проблема? Если нет, попробуйте понять, в чем сходство этих проблем? Может быть, они имеют один корень? С чем ассоциируется у вас этот корень проблемы? Какой образ встает перед вну-

треним взором, когда вы думаете о корне этой проблемы?... А теперь откройте глаза, молча возьмите кисточку и начинайте рисовать картину, которую можно было бы назвать «Моя проблема». Обязательно нужно, чтобы ваш рисунок содержал метафору вашей проблемы. Время на работу – не более получаса.

Иногда участникам предлагается рисовать левой рукой (если они правши). По мнению ряда психологов, это позволяет в большей степени подключить к творческому процессу правое полушарие, раскрепостить образное и ассоциативное мышление. На наш взгляд, это приемлемо тогда, когда участники тренинговой группы получили достаточный опыт выполнения упражнений арт-терапии. Если же терапевтический рисунок они делают в первый или второй раз, предложение рисовать левой рукой может смутить их и даже погасить всякое желание отразить родившиеся образы на бумаге.

С начала рисования медитативная музыка должна звучать чуть громче. Ведущему не следует двигаться по комнате и заглядывать через плечо участников: что, мол, вы там натворили? И тем более спрашивать или советовать кому-либо, что и как нарисовать. Он не учитель рисования. Нужно спокойно дожидаться завершения работы участниками, не вмешиваясь в происходящее. Если кто-то закончит раньше, можно сделать знак подождать. За минуту до истечения отведенных тридцати минут ведущий предупреждает об этом и просит закончить рисунок. Впрочем, в большинстве случаев участники группы завершают работу в более короткий срок.

II этап. Инструкция ведущего:

– А теперь вернитесь, пожалуйста, в наш круг, взяв с собой рисунки. Поставьте их так, чтобы все остальные члены группы могли их хорошо видеть (можно положить рисунки на пол перед собой). Сейчас каждый из вас посетит вернисаж метафорических проблем. Вы должны увидеть в картинах ваших товарищей их проблемы, понять смысл предлагаемой метафоры и выбрать ту картину, метафора которой покажется вам наиболее близкой к собственному образу проблемы. И все это без слов. Первым будет... (называется имя одного из участников). Начиная не торопясь обходить круг. Нужно не только рассмотреть картины, но и взглянуть в глаза каждому «художнику». Через несколько десятков секунд встанет следующий и так далее.

Завершив круг, первый участник садится на свое место и выступает уже в роли «художника». Затем возвращается второй. Когда все участники обойдут круг и рассмотрят картины друг друга, ведущий продолжает:

– А теперь, соблюдая тот же порядок, поделайте, пожалуйста, следующее: возьмите свой рисунок и положите его рядом с тем рисунком, чья метафора оказалась вам наиболее совпадающей с видением собственной проблемы. Таким образом, в результате у нас выявятся группы родственных по духу метафор. Если к тому моменту, когда наступит ваш черед выбирать рисунки, перед привлечшей вас картиной уже скопится несколько метафорических изображений, то может оказаться, что не все из них вы посчитаете близкими к вашей метафоре. В этом случае положите свой рисунок не просто сверху на другие, а рядом именно с тем, который привлек вас.

Ведущий должен внимательно наблюдать за выборами, совершаемыми участниками группы, и при крайней необходимости деликатно вмешиваться в процесс. Такая необходимость может возникнуть тогда, когда все (или во всяком случае многие) выбирают один и тот же рисунок. Ведущий вправе предложить участникам выбрать что-то близкое им из оставшихся рисунков. Могут появиться «цепочки» из рисунков. Тогда с согласия игроков ведущий сам организует «разрывы» в этих «цепочках» и создает группы (не обязательно равные по численности). С момента разделения на группы разговаривать разрешается.

III этап. Инструкция ведущего:

– Следующая ваша задача – перевести вашу метафору с языка рисунка на язык слов. Но это не означает, что вы обязаны разъяснять суть тревожащей вас проблемы. Создайте словесную метафору проблемы, расскажите ее своим товарищам по группе.

На придумывание и изложение метафор следует выделить 5-7 минут. Возможно, потребуется еще меньше времени, и этот этап можно будет сократить. Однако ведущему важно проследить, чтобы каждый участник предложил свою метафору. Только после этого звучит следующая инструкция:

– На основе индивидуально созданных вами метафор ваша группа должна придумать общую метафору, которую нужно представить и в рисунке, и в словесном изложении (ведущий снабжает каждую группу большими листами бумаги). Обсуждайте совместный метафорический образ вашей проблемы, не раскрывая реальное ее содержание, используйте только метафорический язык. Время на работу 15 минут.

Вместо общего рисунка ведущий может предложить создать живую «скульптуру» или «скульптурную группу», метафорически отражающую общую для участников (сходно воспринимаемую и переживаемую) проблему. Такой прием активно применяется психодраматистами.

По окончании выработки общей метафоры каждая группа представляет другим метафорический образ своей проблемы. Ведущему лучше воздержаться от комментариев и поблагодарить участников за совместную работу.

IV этап. Инструкция ведущего:

– Итак, вы сумели воплотить суть своей проблемы в ярких метафорических образах. Последнее задание – самое важное. Вам нужно создать метафору победы над вашей проблемой. Вместе со своими товарищами по группе придумайте нестандартную, позитивную метафору. Может быть, именно в ней будет скрыт изобретенный вами способ разрешить проблему? Неплохо, если вы внесете в создаваемый образ изрядную долю юмора.

Работа над новой метафорой может занять 15-20 минут. Для создания соответствующего настроения фоном звучит мажорная музыка. Желательно, чтобы представление метафор (в рисунках, афоризмах, «скульптурах») каждой группы сопровождалось аплодисментами.

На этом упражнение можно завершить и переходить к рефлексии участников. Впрочем, если ведущий почувствует необходимость и уместность, можно предложить всем участникам объединиться и создать общегрупповую метафо-

рическую «Скульптуру Победы над Проблемой» или общий рисунок «Победа над Проблемой».

Медитации-визуализации

Ниже приведем несколько описаний медитаций-визуализаций. Подробно приведем тексты погружения в релаксационное состояние и выхода из него только в первом описании. В других случаях они аналогичны.

Мудрец из храма

Психотерапевты часто используют в медитативных техниках архетипические образы древнего старца-мудреца, храма, пламени свечи и тому подобные (см. например, Дж. Рейнуотер, 1992), поскольку они позволяют человеку получить доступ к ресурсам собственного подсознания. В описываемой ниже психотехнике применяются все перечисленные архетипы.

– Представьте себя стоящим на поляне в летнем лесу. Густая трава подымается до колен, и лепестки цветов касаются ваших ног. Вокруг дерева, их листвой шелестит теплый ветерок. Солнечные лучи создают причудливую мозаику света и тени. До вас доносятся пересвисты птиц, стрекотание кузнечиков, потрескивание веток. Вам приятен аромат трав и цветов. Кудрявые барашки в синеве летнего неба предвещают отличную погоду.

Вы пересекаете поляну и углубляетесь в лес. Под вашими ногами узкая тропинка. Она едва заметна в траве. Видно, по ней нечасто ходят. Вы не торопясь идете по лесу и неожиданно видите сквозь кроны деревьев крышу здания необычной архитектуры. Вы направляетесь к этому зданию. Деревья отступают, и вы оказываетесь перед удивительным строением. Это храм. Он стоит далеко от суеты городов и уличной толкотни, от погони за призрачным счастьем. Этот храм – место тишины и спокойствия, место для размышлений и углубления в себя. Несколько широких ступеней ведут к тяжелой дубовой двери. Солнечные лучи играют на позолоте узоров, украшающих дверь. Вы подымаетесь по ступеням и, взявшись за золотую ручку, открываете дверь. Она поддается неожиданно легко и бесшумно. Внутри храма – полумрак и приятная прохлада. Все звуки остаются снаружи. На стенах старинные росписи. Повсюду полки, на которых множество книг, старинных фолиантов, свитков. Напротив двери, через которую вы вошли, – большой дубовый стол, за которым сидит старец в белоснежной одежде. Его добрые и мудрые глаза устремлены на вас. Прямо перед ним в подсвечнике горит свеча.

Подойдите поближе к старцу. Это мудрец, знающий все сокровенные тайны мира, события прошлого и будущего. Вы можете спросить его о том, что вас волнует, – и, возможно, вы получите ответ, которого так долго искали... Мудрец указывает вам на свечу. Вглядитесь в это живое пламя, в его волшебную сердцевину. Смотрите на него... Внутри пламени появляется сначала размытый, а теперь все более четкий образ... Переведите взгляд на мудреца. Он держит в руках календарь. На листе календаря четко выделяется дата – запомните ее...

Время посещения храма заканчивается. Поблагодарите мудреца за то, что он встретился с вами...

Вы выходите из храма и прикрываете за собой дверь. Здесь, снаружи, по-прежнему солнечный день. Вы спускаетесь по ступеням и снова выходите на лесную тропинку, по которой возвращаетесь к полянке, где началось ваше путешествие. Вы останавливаетесь, в последний раз окидываете взглядом пейзаж вокруг... и вновь переноситесь сюда, в эту комнату...

Горная вершина

Задача приводимой медитации-визуализации – помочь человеку войти в диссоциированное состояние, чтобы увидеть и осознать свои проблемы как бы со стороны. Это позволяет значительно смягчить негативные переживания, найти новые, неожиданные пути разрешения проблем. Благодаря этому психотехника «Горная вершина» способствует повышению уверенности в себе.

– Вообразите, что вы стоите у подножия огромной горы. Со всех сторон вас окружают каменные исполины. Может быть, это Памир, Тибет или Гималаи. Где-то в вышине, теряясь в облаках, плывут ледяные вершины гор. Как прекрасно должно быть там, наверху! Вам хотелось бы оказаться там. И вам не нужно добираться до вершин, карабкаясь по труднодоступной и опасной крутизне, потому что вы... можете летать. Посмотрите вверх: на фоне неба четко виден темный движущийся крестик. Это орел, парящий над скалами... Мгновение – и вы сами становитесь этим орлом. Расправив свои могучие крылья, вы легко ловите упругие потоки воздуха и свободно скользите в них... Вы видите ровные, клочковатые облака, плывущие под вами... Далеко внизу – игрушечные рожицы, крошечные дома в долинах, миниатюрные человечки... Ваш зоркий глаз способен различить самые мелкие детали развернувшейся перед вами картины. Вглядитесь в нее. Рассмотрите подробнее...

Вы слышите негромкий свист ветра и резкие крики пролетающих мимо мелких птиц. Вы чувствуете прохладу и нежную упругость воздуха, который держит вас в вышине. Какое чудесное ощущение свободного полета, независимости и силы! Насладитесь им...

Вам не составляет труда достигнуть любой самой высокой и не доступной для других вершины. Выберите себе удобный участок и спуститесь на него, чтобы оттуда, с недостигаемой высоты, посмотреть на то, что осталось там, далеко, у подножия гор... Какими мелкими и незначительными видятся отсюда волновавшие вас проблемы! Оцените – стоят ли они усилий и переживаний, испытанных вами! Спокойствие, даруемое высотой и силой, наделяет вас беспристрастностью и способностью вникать в суть вещей, понимать и замечать то, что было недоступно там, в суете. Отсюда, с высоты, вам легко увидеть способы решения мучавших вас вопросов... С поразительной ясностью осознаются нужные шаги и правильные поступки... Пауза.

Взлетите снова и снова испытайте изумительное чувство полета. Пусть оно надолго запомнится вам... А теперь вновь перенеситесь в себя, стоящего у подножия горы... Помашите рукой на прощание парящему в небе орлу, который сделал доступным для вас новое восприятие мира... Поблагодарите его...

Вы снова здесь, в этой комнате. Вы вернулись сюда после своего удивительного путешествия...

План-конспект практического занятия

Тема: Психологические причины конфликтов в общении (продолжение)

Направление изучения темы: Психоанализ конфликта в сказке как творческом отражении психологических закономерностей

Практическое задание: как можно применить психологические познания о конфликте при анализе содержания ситуации (на примере сказки)? (работа по группам)

Руководитель:

Сказка – это тот кладезь народной мудрости, который, сопровождая ребенка с самого рождения, помогает ему легче пройти неминуемые кризисы на пути его развития и отреагировать инфантильные травмы. Народная сказка дошла до нас в той форме, в какой она передавалась от поколения к поколению и выдержала проверку временем. Причем из огромного количества фольклорного материала, постоянно создаваемого устным народным творчеством, сохранились лишь немногие избранные тексты. Почему? Наверное, потому, что в этих сказках, рассказанных именно в такой форме, содержится что-то нужное о личностном становлении, что может помочь человеку в процессе развития его индивидуальности.

Сказки способствуют формированию зрелой личности, выработке адекватных механизмов защиты Я. Создаваемые веками народные сказки вобрали в себя оптимальный опыт педагогического (а в случае необходимости – и психотерапевтического) взаимодействия. На бессознательном уровне сказки предлагают пути разрешения важнейших кризисов, закономерно возникающих в ходе нормального личностного развития.

Анализ конфликта на примере «Сказки о рыбаке и рыбке»

А.С. Пушкина¹

I. Краткое изложение конфликтной ситуации

Старик-рыбак поймал в море Золотую рыбку, которая в обмен на сохранение жизни и свободы предлагает ему исполнение любых желаний. Старик отпускает Рыбку бескорыстно.

Вернувшись домой в землянку, Старик рассказывает Старухе о произошедшем. Недовольная такой непрактичностью, Старуха требует от Старика вернуться и попросить у Рыбки новое корыто. Старик уступает требованию Старухи. Рыбка по просьбе Старика исполняет названное желание.

Вернувшись, Старик вновь сталкивается с недовольством Старухи, пожелавшей уже не новое корыто, а новую избу взамен землянки. Старик уступает и этому требованию Старухи. Рыбка исполняет это пожелание.

Приобретательские аппетиты Старухи растут. Старуха желает стать дворянкой, а затем и царицей. Последнее требование вызывает у Старика слабые попытки контраргументации – он пытается образумить Старуху. Но Старуха

¹ URL: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wlbfs74H8sJ:lichnoedelo-sp.ru/analiz-konflikta-na-primere-skazki-o-ribake-i-ribke-as-pushkina.html+&cd=2&hl=ru&ct=clnk&gl=ru>.

принуждает Старика обратиться к Рыбке, которая исполняет новые старухины желания. Формат отношений между Стариком и Старухой меняется, теперь это уже не отношения супругов, а отношения госпожи и слуги.

Наконец, Старуха-царица, вызвав к себе Старика, высказывает свое новое пожелание – стать морской владычицей, распоряжающейся и самой Золотой рыбкой. После того как Старик изложил Рыбке последнее пожелание Старухи, Рыбка впервые не исполняет высказанной просьбы. Вернувшийся назад Старик застаёт Старуху в землянке у разбитого корыта. Рыбка лишила Старуху всех материально-статусных новоприобретений.

II. Анализ конфликтной ситуации

1. Тип конфликта:

а) по источникам и причинам возникновения: подлинный, субъективный, межличностный, эмоциональный, реалистический, предметный, семейно-бытовой конфликт;

б) по содержанию: ресурсно-материальный конфликт по мере развития конфликтной ситуации дополнительно приобретает черты конфликта доминирования;

в) по коммуникативной направленности конфликт носит «горизонтальный» характер (жена-муж), но по мере развития конфликтной ситуации, начиная с 3 фазы, приобретает «вертикальный» характер (дворянка/царица – рыбак).

2. Структура конфликта:

а) стороны конфликта: Старуха, Старик;

б) объект конфликта: расхождение во мнениях у Старика и Старухи об оптимальном использовании ресурса «Золотая рыбка»;

в) предмет конфликта: исполнения требований Старухи;

г) условия протекания конфликта: конфликт приобретает затяжной характер;

д) образы конфликтной ситуации у участников:

Для Старухи – Старик («дурачина, простофиля») не способен адекватно распорядиться и использовать открывшиеся возможности исполнения Золотой рыбкой желаний.

Для Старика – неадекватный рост имущественно-статусных притязаний со стороны Старухи, неспособность Старухи удовлетвориться достигнутым. Старик, по крайней мере, со 2 фазы развития конфликта, осознаёт деструктивность «революции притязаний» Старухи («сварливая баба», «вздурилась», «бунтует», «белены объелась»);

е) возможные альтернативы действий участников конфликта:

А. Старику удастся убедить Старуху довольствоваться достигнутым. Старуха удовлетворяется полученным на 2-4 фазе развития конфликта (см. Динамика конфликта).

Б. Старику не удастся убедить Старуху довольствоваться достигнутым. Старуха не удовлетворяется полученным, «революция притязаний» становится преодолимой только путем вмешательства извне.

3. Динамика конфликта:

а) возникновение конфликтной ситуации: Старуха выражает неудовольствие поступком Старика, безвозмездно отпустившего Золотую рыбку;

б) развитие конфликта происходит через постоянное наращивание требований Старухи к Старика по поводу исполнения желаний по следующим этапам:

1 фаза развития конфликта: Старуха требует новое корыто;

2 фаза развития конфликта: Старуха требует новую избу;

3 фаза развития конфликта: Старуха требует повышения социального статуса с «черной крестьянки» до «столбовой дворянки»;

4 фаза развития конфликта: Старуха требует повышения социального статуса со «столбовой дворянки» до «вольной царицы»;

5 фаза развития конфликта: добившаяся статуса «вольной царицы» Старуха требует повышения статуса до «владычицы морской». Пик конфликта;

в) разрешение конфликта: в силу конформистского поведения Старика конфликт был решен вмешательством третьей силы (Золотой рыбкой), устранением предмета и объекта конфликта (лишение Старухи полученных преимуществ с возвращением к фазе «обладательница разбитого корыта»);

г) особенности поведения сторон конфликта:

Поведение Старухи носит эмоционально-неуступчивый, агрессивно-антагонистический характер. Старик, за исключением слабых попыток неповиновения в 4 фазе конфликта, стремится смягчить, сгладить конфликтную ситуацию путем приспособления, уступчивости, исполнения требований противоположной стороны («не осмелился перечить, не дерзнул поперек слова молвить»).

4. Функции конфликта:

а) конструктивные: разрешение конфликта при помощи «третьей стороны» имело воспитательные функции;

б) деструктивные: развитие конфликта между Стариком и Старухой не способствовало решению возникшего противоречия, в результате Старуха лишилась всех полученных материально-статусных приобретений.

5. Возможности предотвращения конфликта:

В силу неадекватно растущих притязаний Старухи и конформистского поведения Старика урегулирование конфликта стало затруднено, разрешение конфликта стало возможно лишь при вмешательстве «третьей силы».

План-конспект практического занятия

Тема: Психологические причины конфликтов в общении

Направление изучения темы: рефлексия затруднительной конфликтной ситуации как психологический метод саморегуляции психического состояния и предупреждения профессиональной деформации личности сотрудника полиции.

Основная цель: формирование у обучающихся целостного представления о психолого-педагогических приемах и методах саморегуляции психического состояния сотрудников полиции и предупреждения у них профессиональной деформации (на примере анализа конкретных ситуаций), формирование у обучающихся умений и навыков практического применения психологических знаний анализа личностных особенностей в конфликтных ситуациях деятельности сотрудников органов внутренних дел (в том числе с целью самоанализа и самовоспитания, предупреждения профессиональной деформации).

Учебные цели:

привитие знаний в области психологических требований к личности сотрудника правоохранительных органов; психологических основ профессионального общения сотрудников правоохранительных органов; причин и психологических основ предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности;

формирование умений уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина, анализировать механизмы возникновения и разрешения социальных конфликтов, природу и возможные пути предупреждения девиантного поведения в различных группах социального риска;

правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликта, использовать различные методы и способы предотвращения и позитивного разрешения конфликтов;

формирование навыков толерантного поведения, навыков поведения в служебном коллективе и общении с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета, навыков позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий;

навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации;

совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств.

Задачи учебного занятия:

- обучить курсантов (слушателей) психологическим приемам, позволяющим им самостоятельно выявлять личностные особенности путем анализа конкрет-

ных поведенческих и творческих проявлений в конфликтных жизненных и профессиональных ситуациях;

- сформировать у обучающихся представление о возможностях использования психологических знаний для совершенствования личности и служебной деятельности;
- развитие профессионально-психологической ориентированности сотрудника органов внутренних дел на личность другого человека и его индивидуальность как одного из компонентов профессиональных способностей;
- профессиональное развитие психологических качеств, значимых для взаимодействия с другими;
- формирование умения применять приемы диагностики личности по внешним признакам, характерологическим и поведенческим особенностям, в том числе по результатам продуктивной деятельности;
- развитие наблюдательности в повседневных ситуациях профессиональной деятельности.

Видеоматериалы данного занятия могут использоваться на семинарских и практических занятиях для решения следующих учебных задач:

1. Развитие установок профессионального общения в контексте психолого-педагогической составляющей служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

2. Развитие исследовательских умений слушателей в сфере изучения личности собеседника, анализа поведения и деятельности сотрудника в ситуации взаимодействия.

3. Развитие коммуникативно-организаторских профессиональных умений в сфере педагогической составляющей профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел: планирование и проведение беседы с гражданином; психологический анализ процесса и результатов беседы, анализ педагогического характера общения сотрудника с гражданином.

4. Развитие навыков профессиональной рефлексии.

Данное практическое занятие в форме ознакомительной беседы с обучающимися в рамках психологического тренинга направлено на формирование следующих компетенций: ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26.

Педагогические функции учебно-воспитательного занятия:

1. **Познавательная функция** выражается в возможности средствами беседы обеспечить обучающихся основной научной информацией, необходимой для их профессиональной деятельности.

2. **Развивающая функция** реализуется в непосредственном контакте обучающихся с руководителем, актуализации у обучающихся творческой мыслительной деятельности, обеспечивающей их профессионально-личностное развитие.

3. **Воспитывающая функция** осуществляет связь теоретических знаний с практикой, усиливает обратную связь обучаемых с руководителем, актуализирует установку на самостоятельное творческое и критическое мышление и

принципиальность в суждениях, развивает самокритичность и рефлексивность мышления, навыки, привычки саморегуляции в профессиональной деятельности и поведении.

4. Организующая функция предусматривает управление самостоятельной работой обучающихся, как в процессе занятия, так и во внеаудиторное время.

Методы практического занятия:

- **по степени проблемности:** информативные, проблемные, беседа (дискуссия).

Приоритет в работе руководителя отдается **диалогическим методам** обучения, воспитания и общения, совместным поискам истины, разнообразной творческой деятельности. Все это реализуется при применении интерактивных методов обучения;

- **по характеру взаимодействия субъектов:** интерактивные методы – «мозговая атака», «мозговой штурм» (это метод, при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос), презентации, обратная связь, заранее объявленные ошибки, кейс-метод.

Тип учебно-воспитательного занятия (по месту в воспитательной работе): ознакомительная беседа по теме феноменологического направления изучения.

Ознакомительная беседа включает обзор основного материала по проблеме выявления индивидуальных особенностей личности посредством рефлексии как метода самоанализа и самовоспитания личности, саморегуляции психического состояния, в том числе в контексте конфликтной ситуации.

Самоанализ личности является условием повышения эффективности служебной деятельности, дает слушателям общие установки на наиболее значимые направления их самостоятельной подготовки, учения и самовоспитания. Данная ознакомительная беседа носит объяснительный характер в сочетании с проблемными и интерактивными методами общения с использованием демонстрационного материала. Руководитель обобщает современные представления о методах изучения и самоанализа личности, акцентирует внимание слушателей на нерешенных личностных проблемах, проявляющихся в эмоциональном переживании многих психотравмирующих ситуаций, дает научный прогноз относительно дальнейшего развития личности и ее поведения. В общении с группой руководитель всегда может предложить обучающимся найти ответы на поставленные проблемные вопросы из своей практической деятельности.

Кроме того, обязательным элементом ознакомительной беседы должна стать та или иная форма обратной связи с аудиторией. Она обеспечивается, в частности, за счет используемых методов общения.

Формы ознакомительной беседы в рамках практического занятия:

1) **информационная беседа:** преподносится и объясняется готовая информация о рефлексии как психологическом методе изучения личности, подлежащая запоминанию;

2) **проблемная беседа:** новое знание вводится как неизвестное, которое необходимо «открыть». Задача преподавателя – создав проблемную ситуацию

(например, актуализировав конфликтную ситуацию), побудить обучающихся к поискам решения проблемы, шаг за шагом подводя их к искомой цели. Для этого новый теоретический материал представляется в форме проблемной задачи (логика психотравмирующей ситуации отражает логику переживаний личности). В ее условии имеются противоречия, которые необходимо обнаружить и разрешить.

В ходе их разрешения и в итоге – как результат – обучающиеся приобретают в сотрудничестве с руководителем новое нужное знание. Таким образом, процесс познания обучающихся при данной форме изложения информации приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Главное условие – реализовать принцип проблемности при отборе и обработке изучаемого материала, содержания и при его разворачивании непосредственно на лекции в форме диалогического общения. С помощью проблемной беседы обеспечиваются развитие теоретического мышления, познавательного интереса к содержанию предмета, профессиональная мотивация, корпоративность.

3) Беседа с элементами **визуализации** возникла как результат поиска новых возможностей в реализации принципа наглядности. Психолого-педагогические исследования показывают, что наглядность не только способствует более успешному восприятию и запоминанию обсуждаемого материала, но и позволяет проникнуть глубже в существо познаваемых явлений. Это происходит за счет работы обоих полушарий, а не одного левого, логического, привычно работающего при освоении точных наук. Правое полушарие, отвечающее за образно-эмоциональное восприятие предъявляемой информации, начинает активно работать именно при ее визуализации.

В зависимости от обсуждаемого материала используются различные формы наглядности:

- натуральные (образцы психодиагностических методик, рисунки самих слушателей);
- изобразительные (рисунки, фото);
- символические (схемы).

4) **Анализ конкретных ситуаций (case-study)** – эффективный метод активизации познавательной деятельности воспитуемых. Названный метод на данном занятии характеризуется следующими признаками:

- анализ конкретной ситуации как отображения определенного контекста профессиональной деятельности (описание трудных (в том числе конфликтных) жизненных ситуаций, а также их символическое изображение);
- групповое обсуждение индивидуально-психологических особенностей личности, ее восприятия и поведения на основе воспоминаний и описаний трудных жизненных ситуаций;
- подведение итогов и оценка результатов занятия.

Вопросы:

1. Затруднительная конфликтная ситуация и психологические методы саморегуляции психического состояния, предупреждения профессиональной деформации личности сотрудника полиции.

2. Возможности рефлексии как психологического метода диагностики и коррекции психических состояний и саморегуляции личности сотрудника полиции. Развитие рефлексивных способностей личности. Использование рефлексии как прикладного психологического метода самопознания и самовоспитания личности, предупреждения профессиональной деформации.

Структура практического занятия:

1) **вступительная часть:** длится не более 4-5 мин.

Установка на самостоятельное вдумчивое восприятие информации. Установка на логический анализ жизненной и профессиональной ситуации (сравнение разных описаний конфликтных ситуаций, их осмысление, соотнесение с практической деятельностью). Активизация мышления путем выдвижения проблемных вопросов и разрешения противоречий в ходе беседы.

Установка задавать вопросы руководителю по ходу беседы и после нее. Выделение главных мыслей и выводов.

Вопрос 1 для обсуждения: Трудная жизненная ситуация: понятие, особенности, факторы, влияющие на исход.

Примеры работ с символическим изображением трудной жизненной ситуации.

Трудная жизненная ситуация – объективно сложившаяся ситуация, обусловленная и внутренними предпосылками, когда человек не может полностью удовлетворить свои потребности, вследствие чего возникает ряд проблем и трудностей объективного и субъективного характера в его повседневной жизни и деятельности.

Особенности:

1. Индивидуальное стрессовое состояние.
2. Бытовые ссоры.
3. Совершение преступлений в будущем.
4. Суицид.
5. Развод.
6. Невозможность социализироваться в обществе детей.
7. Финансовые проблемы.
8. Семья замкнута на своих проблемах.
9. Алкоголизм одного из члена семьи.

Факторы, влияющие на исход:

1. Экономический кризис.
2. Низкая образованность.
3. Болезнь (инвалидность).
4. Уход из жизни кормильца семьи.
5. Увольнение.

Факторы разрешения трудной жизненной ситуации:

- посещение психологов и стабилизация психического состояния, интеллектуальная переоценка сложившейся ситуации;
- получение дополнительного образования и самообразование;
- поиск работы;
- постановка на биржу труда.

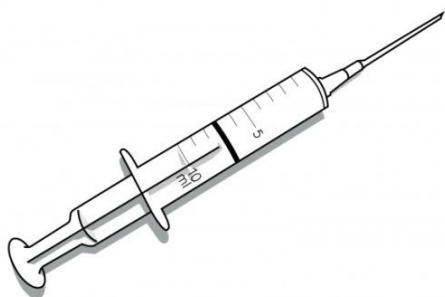
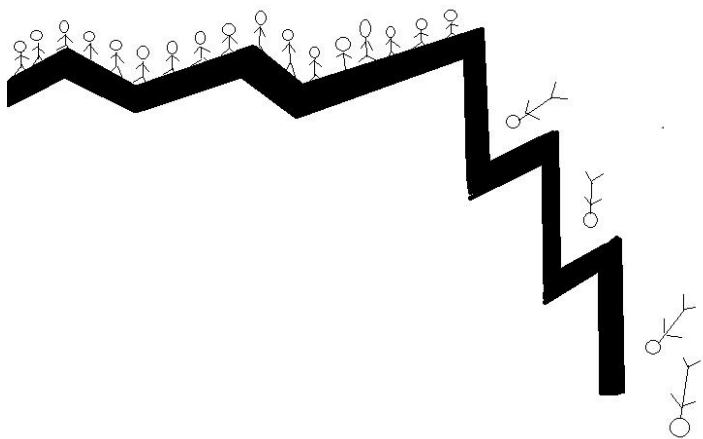
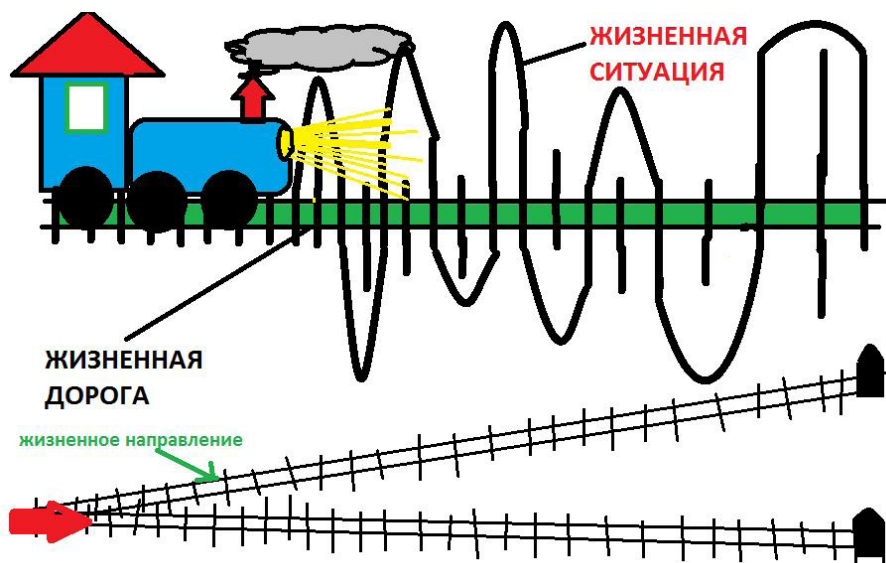


Рис.60. Трудная жизненная ситуация, ее особенности и факторы
(творческая работа обучающегося)



Пояснения к рисунку:

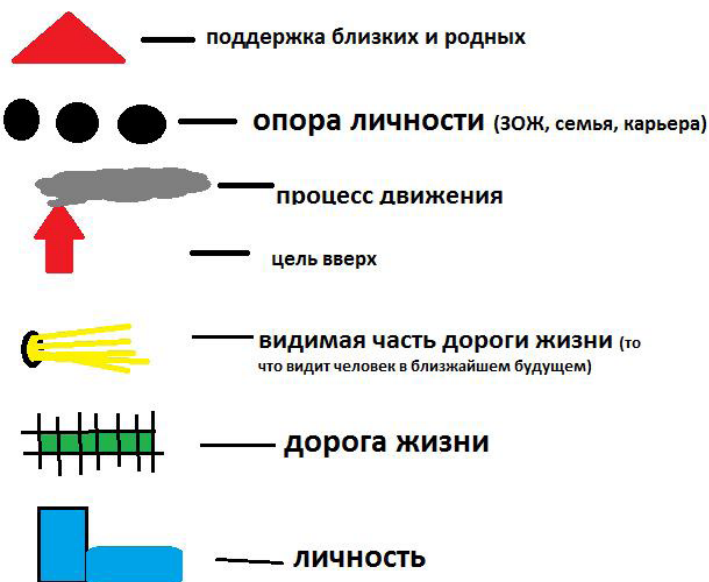


Рис. 61. Трудная жизненная ситуация, ее особенности и факторы
(творческая работа обучающихся)

1) **Трудная жизненная ситуация** – жизненные обстоятельства, которые оказывают негативное влияние на эмоционально-волевое и психофизиологическое состояние человека и препятствуют его нормальной жизнедеятельности.

2) Особенности:

- эмоциональное переживание
- негативное влияние на деятельность
- фрустрация
- оставляет негативный след в личности
- вырабатывает стойкость при рецидиве

3) Виды:

- По причинам возникновения:
 - постепенно складывающиеся предпосылки
 - неожиданное для человека изменение ситуации
- По реакции на проблему:
 - эмоционально
 - без эмоций, состояние «выученной хронической беспомощности», «эмоционального выгорания»
- По длительности решения проблемы:
 - долгие
 - незамедлительные
- По источнику проблемы
 - сама личность
 - проблема извне
- По способу решения проблемы:
 - самостоятельно
 - с посторонней помощью

4) Механизм возникновения и решения:



Рис. 62. Трудная жизненная ситуация, ее особенности и факторы
(творческая работа обучающегося)

5) Факторы затруднительной жизненной ситуации:

Обуславливающие	Нейтрализующие
Эмоции	Отбросить эмоции
Стресс, депрессия	Найти решения проблемы
Паника	Имеет ли проблема субъективное значение
Столкновение интересов	Найти помощь
Раздражители извне	Определить приоритеты, цели

Обсуждается каждая работа по желанию автора.

Вопрос 2 для обсуждения: рефлексия конфликта как затруднительной жизненной ситуации

Работы обучающихся с описанием затруднительных кризисных ситуаций жизни находятся у руководителя.

Некоторые рисунки обучающихся на тему «Конфликт как затруднительная жизненная ситуация в динамике» прилагаются:

Примеры личноно ориентированного анализа рисунка:

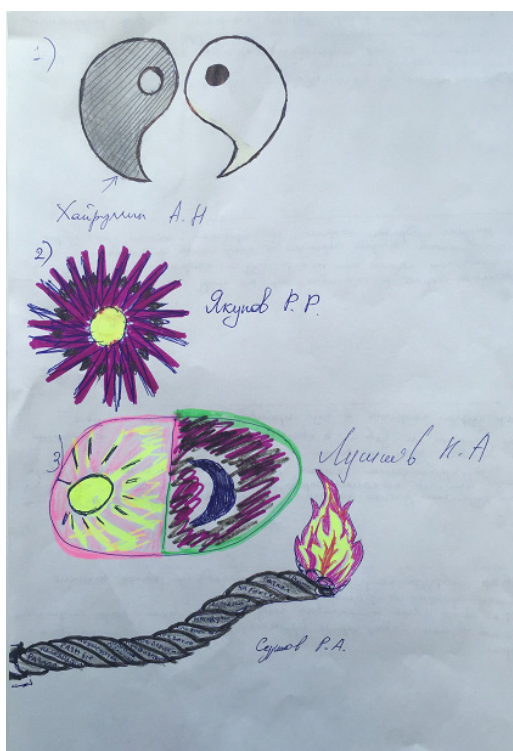


Рис.63. Конфликт как затруднительная жизненная ситуация
(творческая работа обучающихся)

1. На данном рисунке автор изобразил конфликт в виде разрезанного Инь и Янь, которые направлены лицом друг к другу. Следует отметить, что автор произвольно поднимает проблему, указав стрелкой на главную причину конфликта – себя (в последних значимых для него ситуациях). Конфликт состоит из негативной и позитивной сторон (автор рисунка Хайруллин А.Н.).

2. На рисунке изображен конфликт, где серединкой темным цветом изображена личность, которая огорожена от конфликтов фиолетовыми шипами – автор чувствует, что иногда сам создает конфликт, не понимая и не оценивая его сразу правильно (автор рисунка Якупов Р.Р.).

3. Автор изобразил конфликт в виде противоборства Солнца с Луной. Стоит заметить, что, взяв их в овал, автор дает нам понять, что конфликтные моменты возникают внутри него самого. Идет преобладание темных цветов, что говорит о том, что у автора иногда возникает желание спровоцировать конфликт. Однако позитивная сторона личности сдерживает данное желание, что позволяет автору находиться в балансе (автор рисунка Лушнов И.А.).

4. Автор изобразил конфликт в виде фитиля, где каждое волокно обозначает причину конфликта. То есть автор может накапливать злобу в себе, а потом, когда конфликтный момент возникает, автор может взорваться, как он и изобразил на своем рисунке (автор рисунка Сурков Р.А.)

Задание 1. Решение практических задач¹

1. Вы командир подразделения. Курсант, обучающийся в Вашем подразделении, учится плохо, на занятиях не работает, на замечания и призывы учиться, слушать педагога на занятиях отвечает: «Я не буду работать в органах – стану адвокатом, у моего дяди в городе большие связи». Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?

2. Вы командир подразделения. Занятие в Вашей группе. Педагог, уставший от постоянного шума на занятиях: «Зачем вы приходите в институт? Разве не для того, чтобы чему-то научиться?» Курсант В.: «Мы приходим общаться с друзьями!». Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?

3. Вы командир подразделения. На первой паре курсант Вашей группы лежит на парте, глаза сонные, он почти спит. Педагог спрашивает: «Что с тобой происходит? Во сколько ты сегодня лег?». Курсант отвечает: «Я поздно лег спать – в три или в четыре утра, я не помню». Педагог: «А чем же ты занимался?» Обучающийся: «В «Вконтакте» общался». Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?

4. Во время зачета курсант Вашей группы просит разрешения выйти в туалет. Педагог говорит: «Конечно, выйди, только телефон оставь». Обучающийся: «Нет, без телефона я не пойду, мне родители сказали всегда держать его при себе – мало ли что случится?» Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?

¹ Примеры практических ситуаций предлагаются в учебном пособии: Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие. Казань, КЮИ МВД России, 2014. 284 с.

5. В Вашей группе лекция. Педагог: «Откройте тетради, записывайте...». Видя, что один из обучающихся не пишет, педагог спрашивает: «А ты почему ничего не пишешь?». Обучающийся отвечает: «А зачем мне писать. Я буду лучше внимательно слушать и запоминать». Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?

Задание 2. Ролевые упражнения и игра в исследовании конфликтной ситуации (например, действия участкового и представителя социальной опеки в конфликтной ситуации между родителями и подростком).

Предварительно до разыгрывания ролевых игр для разрешения различных конфликтов руководитель описывает разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и конкуренцию. Проводится тест Томаса для оценки индивидуального стиля поведения в конфликте. Результаты диагностики обсуждаются с учетом индивидуальных особенностей участников. Руководитель характеризует динамику конфликта, его основные стадии. Анализируются способы частичного и полного разрешения конфликтов. После этого целесообразно провести 1-2 ролевые игры (на усмотрение руководителя), на примере которых участники могут наблюдать разные типы поведения.

Заключительная часть: 7 мин.

- подведение итогов, выставление оценок;
- формулирование заданий **на самостоятельную подготовку**.

План-конспект практического занятия

Тема: Психологические причины конфликтов в общении (продолжение)

Руководитель:

Психологические особенности решения затруднительных конфликтных ситуаций можно рассмотреть на примере ролевых упражнений и игровой иллюстрации профессионального общения следователя с допрашиваемыми. Попробуйте найти такой вариант анализа психологических особенностей конфликтных ситуаций в процессе проведения следственных действий, который бы раскрывал их ключевые ведущие особенности. Выполняете работу сначала самостоятельно, потом обсудим полученные варианты и попробуем составить целостную картину по вопросу.

В качестве вспомогательного информационного материала можно использовать опорные схемы и таблицы по теме, например, таблицу основных психологических особенностей следственных действий (см. в заключительной части приложения). Письменные работы находятся в материалах УМК.

Этап обсуждения.

Этап представления рабочими группами задания в форме ролевой игры.

2 этап ознакомления с проблемой предполагал практическую деятельность, заключающуюся в проведении обучающимися эмпирического исследования по заранее подготовленному плану. Проблема изучалась на основе имеющейся литературы, разрабатывалась методика исследования.

Обучающиеся провели опрос практических работников – следователей, разработав самостоятельно для этого исследования вопросы беседы. Организовали самостоятельно встречи с практическими работниками. Результаты беседы были проанализированы и обобщены.

По результатам анализа были выделены группы психологических особенностей, методов и приемов, используемых практиками предварительного расследования. Эти группы были проанализированы в сопоставлении с психологическими приемами и методами, описанными в психологической литературе по юридической психологии, были выявлены их сходство и специфические особенности.

По итогам данного этапа работы были подготовлены отчеты обучающихся о проведенных исследованиях и их результатах.

Психологические особенности конфликтных ситуаций и способы их решения во время проведения следственных действий, описанные обучающимися на примере бесед с практическими работниками – следователями, в материалах УМК.

Более традиционный вариант: обучающие задачи решаются во время встречи в стенах института с действующими сотрудниками. Такая форма работы по дисциплине нами также используется.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СЛЕДСТВЕННЫХ ДЕЙСТВИЙ

Следственные действия	Цель	Особенности	Ведущие процессы	Свойства личности
1. Осмотр места происшествия (поисковая сторона деятельности + реконструктивная)	Обнаружение следов преступления и других вещественных доказательств, выяснение обстановки происшествия; создание субъективной картины, установление сведений о личности преступника и ее ценностях, фиксирование информации с помощью технических средств	1. Неопределенность следственной ситуации; 2. Неотложность; 3. Публичный характер деятельности; 4. При выдвигании версий следователь выходит за пределы «поля происхождения»; 5. Возможность повторного проведения, в том числе с участием преступника, потерпевшего; 6. Получение информации не только от людей, но и от вещей, материальных объектов; 7. Идентификация с преступником; 8. Необходим качественный протокол осмотра с приложением схем, рисунков, фотографий, вещественных доказательств	1. Восприятие, то есть обнаружение системы следов, наблюдение (целенаправленное восприятие); 2. Память – узнавание и сравнение с предыдущим опытом (необходима для раскрытия однородных серийных преступлений), основывается на знании типичного для разных видов преступлений; 3. Творческое, аналитическое и критическое мышление (версионное), анализ информации, индукция и дедукция, сопоставление каждой версии с обстановкой места происшествия, ассоциативное мышление, умение увидеть целостную систему связей; 4. Интуиция – выдвижение противоречивых версий, критика, свобода от стереотипов; 5. Внимание; 6. Умение моделировать и воссоздавать условия (воображение)	Установка на восприятие информации и раскрытие преступления, переработка и принятие решений, находчивость, ответственность, настойчивость, самокритика, наблюдательность

2. Обыск и задержание (поисковая + реконструктивная)	Обнаружение информации, важной для расследования, путем осмотра и обследования жилища, участка местности, одежды и тела человека, раскрытие альтернативных преступлений	1. Конфликтная ситуация (принудительный характер деятельности и стрессовое состояние обыскиваемого и задерживаемого); 2. Поиск + коммуникация (убеждение, отвлечение...); 3. Неотступное присутствие понятых; 4. Неотложность как условие успешного результата; 5. Разнообразные способы психологического воздействия основных сторон друг на друга	1. Внимание: целенаправленное и устойчивое; 2. Мышление (понять по личностным, возрастно-половым и профессиональным особенностям, поведению обыскиваемого место хранения искомого: оружия, наркотиков и т.п.); 3. Память, использование прошлого опыта; 4. Восприятие; 5. Интуиция	Целеустремленность и воля, настойчивость, эмоциональная устойчивость, выдержка и самообладание, общительность, то есть умение разговаривать и говорить с человеком, знание психологических закономерностей поведения человека в конфликтной ситуации; предельная выносливость и осторожность
3. Очная ставка (коммуникация)	Устранение противоречий в показаниях ранее допрошенных и установление истины путем ведения одновременного допроса,	1. Одновременное взаимодействие с двумя допрашиваемыми; 2. Эмоциональная напряженность и конфликтные отношения; 3. Опосредованное воздействие на допрашиваемого	1. Мышление: практическое (анализ, синтез, быстрота, гибкость), наблюдательность; 2. Воля и саморегуляция; 3. Восприятие поведения участников; 4. Разрешение конфликтных ситуаций;	Активность, импульсивность, уверенность в результатах, эмоциональная устойчивость, наблюдательность, умение писать,

	а также путем анализа поведения допрашиваемых	(посредством другого участника допроса); 4. Необходимость непрерывного наблюдения за допрашиваемым, чтобы исключить бесконтрольный контакт с защитником и потерпевшим; 5. Своевременное и внешнее психологическое воздействие («неожиданное нападение»); 6. Психологическая подготовка участников; психическая и техническая подготовка самого следователя к очной ставке; 7. Участие защитника	5. Постановка точных и четких вопросов	слушать и наблюдать одновременно (распределение внимания)
4. Допрос (коммуникативная + реконструктивная)	Установление истины в процессе диалогового общения, изучение личности с учетом психологических знаний, физических и психических способностей	1. Изучение типа личности допрашиваемого, системный анализ поведения; 2. Необходимость установления психологического контакта, взаимодействие, установка на сотрудничество; 3. Воздействие на состояние, вариативность	1. Мышление: теоретическое, практическое, творческое, рефлексивное; 2. Память; 3. Восприятие; 4. Использование идентификации, эмпатии при достаточном опыте рефлексии	1. Стремление к истине; 2. Доброжелательность, коммуникативность; 3. Эмоциональная устойчивость, умение слушать и говорить;

	и особенностей допрашиваемого	воздействий и поведения следователя, его непредсказуемость; 4. Игра, иногда психологическая «борьба», индивидуальный подход к допрашиваемому, психологическая «подстройка» под собеседника с учетом психологических техник; 5. Психологическое знание взаимосвязи сознательного и бессознательного, внутренних и внешних факторов поведения, мыслей; 6. Присутствие защитника или законного представителя		4. Внимание, воображение, умение «подлавливать» на мелочах (наблюдательность, внимание к деталям), путем паралингвистики и экстралингвистики оказывать психологическое воздействие
5. Оpozнание (реконструктивная)	Сравнение предъявляемых объектов ранее воспринятых в момент преступления, вывод об их тождестве, сходстве и различии	1. В группе с однородными не менее трех, невозможность приблизительных оценок; 2. Учет объективных признаков (условий восприятия и обстоятельств) и субъективных признаков опознающего: профессия,	1. Представления памяти: воспроизведение, узнавание (симультанное, сукцессивное); 2. Для следователя: мышление: реалистическое, критическое, практическое, продуктивное (сопоставление образов словесного описания и опознания); 3. Наблюдение и контроль	Организованность, наблюдательность, умение применять какие-либо закономерности и особенности, уравновешенность, активность,

		возраст, характер, эмоциональное напряжение, невозможность повторного проведения; 3. Иллюзии восприятия (контраст, цвет и т.п.); 4. Осознание особой важности данного действия		умение «держать себя в руках», не волноваться при большом количестве народа, стремление ничего не пропустить, иначе все можно испортить одной ошибкой, коммуникабельность с понятиями
6. Следственный эксперимент	Исследование и оценка возможностей человека (познавательных, двигательных: навыков, способностей), установление возможности какого-либо события, действия, явления в определенных условиях и определенной обстановке, проверка имеющейся	1. Сильное средство воздействия на подследственного; 2. Участвует широкий круг лиц; 3. Недопустимость воспроизведения состояния или события в целом; 4. Воссоздание ситуации, моделирование действий ее участников; 5. На месте происшествия и вне его; 6. Многократность; 7. Вариативность	1. Мышление: аналитическое и синтетическое, критическое, практическое; гибкость ума при применении подручных средств; 2. Восприятие; 3. Творческое воображение.	Организованность, координация движений всех участников, последовательность, наблюдательность, внимательность, гибкость, коммуникабельность с понятиями. Наличие организаторских способностей, умение быстро ориентироваться,

	информации и получение новых доказательств			подчинить себе по- мощников, органи- зовать их (деловой авторитет)

В разработке табличного материала принимали участие следователи СО УВД г. Зеленодольска и следователи ОЗК СУ
МВД РТ.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

А

Авторитет (лат. *autoritas* – влияние, власть) – 1) влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т.д.; 2) внутреннее признание окружающими за индивидом права на принятие ответственного решения в условиях значимой совместной деятельности.

Агрессия (от лат. *aggredior* – наступать, *aggressio* – нападение) – мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленному и неодушевленному), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т.п.).

Аккомодация – изменение привычек, развитие интеллектуальных и поведенческих схем, индивидуальных возможностей, форм реагирования субъекта в процессе тренинга. Является механизмом социализации, в том числе обучения, воспитания, взаимодействия в процессе общения, адаптации в целом.

Акмеология – новая отрасль психологической науки, изучающая профессиональную деятельность с точки зрения проблемы повышения ее продуктивности, выявления закономерности и факторов совершенствования и достижения вершин профессионального мастерства.

Актуализирующий подход в общении – такая установка и поведенческая позиция в общении у его участников, которая предполагает осознание и реализацию их взаимных интересов посредством организации взаимодействий партнеров по общению, в процессе которой они выступают в качестве активных и заинтересованных субъектов взаимодействия. Актуализирующий подход ориентирован на цели и установки обоих собеседников и раскрывает личностный потенциал каждого. Это рассматривается в качестве критерия успешного общения.

Акциденция (лат. *accidentia* – случайность) – группа случайно встретившихся, собравшихся, ранее незнакомых людей (например, пассажиры автобуса). Общение в такой группе случайное, кратковременное, не профессиональное, но регламентированное культурными нормами. Естественно, оно не дает группе возможности подготовиться к совместной деятельности. Русским эквивалентом названия такой группы может служить слово «сборище».

Альтруизм (лат. *alter* – другой) – система ценностных ориентаций личности, проявляющихся в актах заботы, милосердия, самоотречения, мотивом которых являются интересы другого человека или социальной группы.

Архетипы (по Юнгу) – простые и фундаментальные образы, существующие в коллективном бессознательном у людей и возникшие в древности. Активны в процессе психического отражения реальности и регуляции поведения, в том числе вследствие своей первичности в онтогенезе личности, устойчивости, аффективной значимости и обобщенности. Опосредуют адаптацию индивида в

реальности. Обуславливают результаты обучения, воспитания, взаимодействия в процессе общения.

Ассимиляция – механизм интеграции нового предмета или новой ситуации с совокупностью предметов или другой ситуацией, для которой уже существует схема. Является механизмом социализации, в том числе обучения, воспитания, взаимодействия в процессе общения, адаптации в целом. Опыт решения коммуникативных задач в тренинговой ситуации и сформировавшиеся схемы реагирования могут использоваться в новых условиях реальной профессиональной и жизненной ситуации.

Аттрактивное общение – феномен аттракции возникает при взаимодействии людей и является определенной характеристикой отношений в паре. Аттракция (А.) понимается как притяжение в физическом смысле, которое одновременно является тенденцией к объединению людей. Это многозначное явление, основанное на чувстве, то есть обязательно включает определенный эмоциональный фон. А. принадлежит к классу психологических установок человека и в этом качестве может различаться по интенсивности и степени личностной включенности, заинтересованности. Кроме того, А. содержит оценку, то есть является компонентом межличностного познания. А. связана с реализацией межличностных отношений; процесс притяжения-отталкивания, симпатии-антипатии логически завершается поступком

Атрибуция каузальная – (лат. causa - причина) – интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

Аутентичность – соответствие между наличным, переживаемым и осознаваемым опытом. Это состояние, когда личность ощущает свое собственное «Я» не столько как исполнитель социальных ролей, сколько как спонтанно и естественно действующая личность, которая открыто делится своими мыслями и чувствами.

Аутосуггестия – самовнушение.

Аффилиативная мотивация общения – мотив аффилиативного общения. Носит ярко выраженный социальный характер, так как достижение целей, побуждаемых этим мотивом, может быть осуществлено лишь во взаимодействии с другими людьми. Вместе с тем ориентировка на собеседника порождает поиск в нем позитивных качеств, что способствует раскрытию личностного потенциала человека, с которым мы общаемся. У человека может быть также устойчивая ориентация и на поиск отрицательных черт у других людей, замечающих больше слабости и недостатки, чем хорошие качества.

Аффилиация (от англ. affiliation – присоединение, членство) – социальное взаимодействие, заключающееся в присоединении к различным социальным группам (в том числе с людьми незнакомыми или малознакомыми), с одной стороны, и поддержание межличностных отношений, приносящих удовлетворение, увлекающих и обогащающих обе стороны, с другой.

Аффирмация – краткая фраза, содержащая вербальную формулу, которая при многократном повторении закрепляет требуемый образ или установку в подсознании человека, способствуя улучшению его психоэмоционального фона и стимулируя положительные перемены в жизни.

Б

Балинтовские группы (по имени основателя Майкла Балинта) – группы, объединяющие терапевтов с целью исследовательской проработки в кругу коллег во время дискуссионных семинаров своих чувств к пациентам.

Барьер психологический – неправильное восприятие, ошибочное мнение, боязнь, неуверенность, мешающие человеку успешно выполнить дело. В деловых и личных взаимоотношениях людей препятствует установлению между ними открытых и доверительных взаимоотношений.

Барьер смысловой – непонимание между людьми, вызванное тем, что одно и то же действие, слово, фраза трактуются ими по-разному.

Батарея тестов – группа тестовых заданий (субтестов), направленных на измерение различных сторон сложной психической деятельности.

Бихевиоральная терапия общения (от англ. behavior – поведение) – ряд тщательно разработанных методов лечения, направленных на изменение или формирование новых шаблонов общения, то есть на искоренение нежелательного поведения и создание условий, при которых требуемое поведение проявлялось бы как можно чаще. Бихевиоральная терапия эффективно используется для коррекции общения клиента, выработки у него новых коммуникативных умений.

Брейнсторминг – специальный метод организации совместной групповой творческой работы людей, рассчитанной на повышение их умственной активности и решение сложных интеллектуальных задач.

В

Вербальное общение – общение, осуществляемое с помощью слов.

Вербальные коммуникативные техники – приемы эффективной передачи информации с помощью речи в монологическом и диалоговом взаимодействии, в публичном выступлении, способы понимающего и активизирующего слушания и др.

Взаимодействие интересубъектное (межсубъектное, интересубъективное) – уровень и форма общения, обусловленного субъективно значимыми для его участников мотивами, в процессе которого происходит взаимная активация (возбуждение) и актуализация (изменение, развитие) их субъектностей, взаимное откровение и пересечение внутренних субъективных пространств, символическое проникновение субъектов друг в друга, задевающее интрасубъектные, глубинные уровни психики.

Взаимоотношения – система социальных установок субъектов относительно друг друга, которые формируются и трансформируются в процессе их непосредственного взаимодействия, являются социально-психологическим результатом (продуктом) общения.

Влияние – воздействие на чувства, мысли, психические состояния и поведение человека с помощью использования психологических средств: вербальных или невербальных. Человек, выступающий в качестве объекта психологического влияния, как правило, имеет возможность ответить на это воздействие, противостоять чужому влиянию, используя психологические средства.

Влияние психических нарушений на протекание общения – существенное снижение продуктивности общения при возникновении отдельных симптомов психической болезни (при большинстве психических заболеваний происходит избирательное нарушение отдельных психических функций, а не всего строя мышления и поведения).

Внешний облик привлекательный – это совокупность индивидуально-конституциональных характеристик, которые считаются приближенными к «идеалу красоты» – стереотипу, существующему в определенном обществе в определенное время.

Внутригрупповая идентичность – это этап идентификации субъекта с самим собой или группой, связанный с относительно устойчивым ощущением и переживанием субъектом своей принадлежности к определенной группе.

Внутригрупповое общение – основными аспектами общения в малой группе являются социальная перцепция, взаимодействие и взаимоотношение, а субъектами – индивид, неформальная подгруппа и группа. К социально-перцептивным процессам относят сравнение, категоризацию, идентификацию (теория социального сравнения, теория социальной идентичности, теория самокатегоризации, микрогрупповая теория).

Внушение – способ влияния, который основывается на некритичном восприятии человеком поступающей информации. Внушение, как и убеждение, направлено на снятие своеобразных фильтров, стоящих на пути к новой информации и оберегающих человека от заблуждений и ошибок. В отличие от убеждения предполагает усвоение объектом внушения сообщения без требования доказательств его истинности.

Воздействие (в психологии) – целенаправленный перенос движения, информации или других (в том числе материальных) агентов от одного участника взаимодействия к другому.

Воздействие может быть непосредственным (контактным), когда движение и заключенная в нем информация передаются в форме импульса движения (например, прикосновения или удара), и опосредованным (дистантным), когда информация и закодированный в ней импульс движения передаются в форме комплекса сигналов, несущих сообщение о чем-либо и ориентирующих воспринимающую систему относительно смысла и значения этих сигналов.

Восприятие межличностное – восприятие, понимание и оценка человека человеком. Значительное число исследований восприятия межличностного посвящено изучению формирования первого впечатления о человеке. Его важной особенностью является не столько восприятие качеств человека, сколько восприятие его во взаимоотношениях с другими людьми (восприятие предпочтений в группе, структуры группы и т.д.).

Вспомогательное «Я» – партнеры протагониста в психодраме.

Выразительные движения (экспрессия) – система данных от природы или выученных движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи которых человек невербальным путем передает информацию о своих внутренних состояниях или внешнем мире другим людям.

Вытеснение – один из защитных механизмов в психоаналитической теории личности. Под действием вытеснения из памяти человека выводятся из сознания

ния в сферу бессознательного сведения, вызывающие у него сильные неприятные эмоциональные переживания.

Г

Генезис (генез) – происхождение, возникновение и последующее развитие какого-либо явления. Различают филогенез (развитие в ходе биологической эволюции) и онтогенез (индивидуальное формирование) психики. Гендерные различия – социальные и психологические различия между мужчинами и женщинами.

Генерализация – 1) распространение процесса, имеющего первоначально локальный, местный характер, по всему органу, организму, всей сфере психических явлений или личности; 2) обобщение, возведение частного в общее. Понятие имеет значение в аспекте рассмотрения генерализации навыков, полученных в тренинге, на реальную социальную ситуацию и деятельность.

Герменевтика общения – являясь направлением философии и гуманитарных наук, герменевтика рассматривает понимание как условие осмысления бытия. К историческим разновидностям герменевтики относятся: перевод (наличного смысла на свой язык), реконструкция (воспроизведение аутентичного смысла или ситуации возникновения смысла) и диалог (формирование нового смысла в интерперсональном смысловом контексте). В психологии с позиции герменевтики рассматриваются проблемы понимания и интерпретации сложных психических феноменов человека.

Гетерогенность тренинговой группы – различие между характеристиками и свойствами субъектов в группе (вплоть до диаметральной противоположности). Гетерогенность группы можно рассматривать как ситуацию, моделирующую реальные системы отношений участников в окружающем мире.

Гетеросуггестия – внушение, влияние одного человека на другого, вызывающее изменения в его психике и поведении.

Гештальт (от нем. Gestalt – структура, целостность, образ) – целостные (то есть не сводимые к сумме своих частей) структуры сознания.

Гештальт-терапия в устранении трудностей в общении – форма психотерапии, основанная на понятиях единства и целостности (предложена Ф. Перлзом). Гештальт-терапия обычно проводится в группах. Групповая психотерапия центрирована на клиенте, которым может стать каждый участник группы.

Возникновение и удовлетворение потребностей рассматривается в гештальт-терапии как ритм формирования и завершения гештальтов. Удовлетворение потребностей, функционирование мотивационной сферы осуществляется с помощью саморегуляции. Внимание уделяется развитию у клиента готовности принимать решения и делать выбор. Психотерапевтическая работа проводится «здесь и теперь», поскольку саморегуляцию можно осуществлять только в настоящем. Большое внимание уделяется языку тела, невербальной коммуникации.

Гомогенность тренинговой группы – однородность, совпадение, сходство участников тренинговой группы между собой по ряду параметров (возраст, пол, образование, профессия, род занятий, уровень интеллекта, социальный статус, тип личности и стиль поведения, психологические затруднения, убеждения и

ценностные ориентации, цели участия в группе). Однородные по своему составу профессиональные группы сотрудников изначально более склонны к сплоченности, психологическая атмосфера в них более им понятна и комфортна, люди чувствуют себя свободно и раскованно.

Грамотность психологическая – понятие впервые ввел Е.А. Климов, рассматривая Г. п. в контексте культуры. Психологическая грамотность не отождествляется с осведомленностью человека о фактах и зависимостях, характеризующих субъективный мир человека, а предполагает воспитанность личности и определенный психический склад, направленность ума на познание внутреннего мира другого человека, вызванное интересом к его личности (Е.А. Климов, Б.С. Гершунский, Б.С. Ерасов). Высокий уровень Г. п. сочетается с толерантностью. Система психологических знаний о себе является основой социальной адаптивности и успешности, саморазвития, саморегуляции и самокритики.

Группа как субъект общения – это группа, достигшая такого уровня социально-психологической зрелости, который обеспечивает ей способность формировать общение и управлять им в зависимости от целей и условий совместной деятельности, происходящей или в условиях межгруппового взаимодействия, или в рамках самой группы.

Групповая динамика – совокупность всех характеристик процессов (включая оценку стабильности), происходящих в группе по мере ее развития и изменения.

Групповая совместимость – социально-психологическое явление, характеризующее степень эффективности совместной деятельности людей, возможность их адаптации друг к другу.

Групповая сплоченность – субъектная характеристика группы, которая представляет собой восприятие изнутри (со стороны ее членов) или извне (со стороны не членов группы) психологического единства группы по одному или нескольким основаниям.

Групповые нормы (от лат. norma – руководящее начало, образец) – совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения. Наличие в группе более или менее развитой, разветвленной и относительно устойчивой системы Г. н. не только позволяет ей соотнести поведение каждого своего члена с выработанным эталоном и на этом основании выбрать наиболее эффективное средство воздействия на данную личность, но и значительно облегчает осуществление социального контроля за активностью этой общности со стороны социального окружения.

Группы самопомощи (self-help groups) – более или менее формальные группы непрофессионалов, преследующих общую цель (изменение психологии или поведения участников) ради достижения блага для каждого члена группы. Г.с. состоит из лиц, объединенных общими потребностями, жизненным опытом, болезнью, ограничениями или др. проблемами.

Г. с. функционируют либо вовсе без прикрепленного руководителя, либо их ведут любители, не имеющие профессиональной подготовки (общество ано-

нимных алкоголиков), а иногда и профессионалы, имеющие те же трудности («балинтовские группы»). Г. с. исходят из принципов: а) люди, эффективно справляющиеся или справившиеся с личной проблемой, лучшие помощники по сравнению с профессионалами, не имеющими в этом собственного опыта, б) такие люди, помогая друг другу, помогают и самим себе.

Гуманность (от лат. *humanus* – человеческий) и **гуманитарность** (от лат. *humanitas* – человеческое достоинство, человеколюбие, духовная культура, тонкость) – атрибутивные свойства, присущие культуре. Под гуманностью понимают общечеловеческое качество людей любить и ценить себе подобных, жалеть и оберегать весь род человеческий и всех его отдельных представителей от разного рода неприятностей. Понятие «гуманитарность» указывает на уникальную способность, возможность и нацеленность человека на собственное развитие и совершенствование.

Д

Дебаты, прения – это публичный спор по каким-либо вопросам.

Деловая беседа – речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая игра – усвоение знаний методом активного обучения; создание модели ситуации, в которой участвуют различные стороны, наделенные различными интересами, информацией, ролевыми функциями и действующие по заданным правилам.

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр. В деловой коммуникации предметом общения является профессиональная деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Основные задачи деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Деловая риторика – правила обращения со словом в процессе делового общения.

Деловая этика – совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности.

Деловое общение – особая форма общения, направленная на организацию и оптимизацию сотрудничества людей в трудовом процессе (в рамках производственной, научной, коммерческой и др. видов совместной деятельности). Д.о. обеспечивает ведение переговоров, совещаний и официальной переписки, публичных выступлений.

В конкретной профессиональной области Д. о. имеет специфику и называется профессиональным, а иногда служебным, должностным, уставным.

Деловой конфликт – в конфликтологии рассматривается как техника, инструмент управления и развития организацией. Работа с Д. к. предполагает: разбирательство в конфликте; оказание консультативной помощи в разрешении

конфликта; посредничество в урегулировании конфликта; непосредственное урегулирование и разрешение конфликта; профилактика конфликтов; конструирование позитивных конфликтов и управление ими и др.

Деловой этикет – установленный порядок поведения сторон в деловом взаимодействии.

Деловые отношения в организации – выступают как взаимоотношения, определяют сущность и психологическое содержание деловых контактов работников, ориентированных на согласование действий и поступков. Они регулируются распределением прав, обязанностей и ответственности между подразделениями, руководителями и отдельными сотрудниками, определяющим во многом и психологию организации их деятельности и взаимодействия.

Деперсонализация (обезличивание) – временная утрата человеком психологических и поведенческих особенностей, характеризующих его как личность.

Деструктивное общение – формы и особенности контактов, которые пагубно сказываются на личности партнеров и осложняют взаимоотношения. Деструктивное воздействие затрагивает глубинные характеристики общения и личности, вызывает длительные изменения в личности и самочувствии партнеров по общению. Примерами такого рода контактов служат манипулятивное общение, авторитарный стиль, поведение, вызванное патологической ревностью, завистью, нарциссизмом. Деструктивным характером может обладать молчание, принимающее форму наказания партнера, а также умолчание.

Дефектное общение – это относительно неполноценное общение, которое в меньшей степени проявляется в деловых контактах, но мешает установлению искренности, доверительности, легкости и человеческой близости в неформальном межличностном общении.

Дефекты общения выражаются в свернутости контактов и содержательной стороны общения, непреднамеренном искажении истинных мотивов собеседника, снижении успешности общения и удовлетворенности общением со стороны партнера. Однако они не затрагивают глубинных характеристик общения и личности.

Дефицитное общение – общение, имеющее дефицит доверительных, близких отношений, приводящее к тяжелому чувству потери связи с людьми, к психологическому одиночеству. Речь идет о том одиночестве, которое человек испытывает, находясь в компании или в семье, которое он «носит с собой».

Такое понимание психологического одиночества предполагает наличие специфического синдрома личностных свойств одинокого человека. Синдром затрудняет О., препятствует установлению полноценных контактов доверительного О., формирует тип самовосприятия и приводит к ощущению надрыва, душевного нездоровья.

Децентрация (от лат. de- – приставка, означающая удаление, отмену, и centrum – центр круга, средоточие) – один из фундаментальных механизмов психики, который позволяет человеку иначе посмотреть на ситуацию или систему определенных отношений.

Д. представляет собой главный механизм преодоления эгоцентризма. Его основная функция заключается в координации когнитивных, эмоциональных и поведенческих структур взаимодействующих и общающихся людей.

Деятельностное опосредствование межличностных отношений в группе – известная в социальной психологии теория деятельностного опосредствования межличностных отношений личности в группе (теория ДОМОГ), предложенная А.В. Петровским, первоначально называлась «стратометрическая концепция групп и коллективов». В ней описывались различные уровни слои внутригрупповой активности, а также ядерный слой деятельность, реализуемая группой.

Было показано, что групповая деятельность (ее ценности, нормы, организация и т. д.) порождает особый слой межличностных отношений, не сводимый к функционально-ролевым контактам участников, а также к чисто эмоциональным связям между членами группы.

Диалог (от греч. dialogos) – форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Дипломатический стиль – это учет мнений всех участников совещания, а также то, что идеи руководителя согласуются с идеями других участников.

Дискуссия – это публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Диспозиция – готовность, предрасположенность субъекта к определенному поведению, действию, поступку.

Диспут – это публичный спор на научную и общественную тему.

Доверительное общение – О., в ходе которого один человек сообщает другому свои интимные мысли и чувства, раскрывая те или иные стороны своего внутреннего мира, на основе предположения о том, что поведение объекта доверяющего не идет вразрез с моральной нормой добра и с конкретными интересами доверяющегося. В.С. Сафонов выделяет 2 существенных признака Д. о.: значимость доверительной информации, раскрываемой собеседниками о себе, и отношение доверия к партнеру, а также основные функции Д. о.: психологическое облегчение; обратная связь в процессе самопознания; психологическое сближение, углубление взаимоотношений людей.

Дружба – прочные и устойчивые, глубокие индивидуально-избирательные межличностные отношения, основанные на взаимной симпатии, эмоциональной привязанности, доверии и психологической близости субъектов О., предполагающие их верность и преданность друг другу, взаимопонимание, активную взаимную помощь и поддержку. В качестве основных предпосылок формирования и развития Д. выделяются факторы: территориальная (пространственная) близость субъектов, их принадлежность к одной социальной группе, наличие совместной деятельности, совпадение интересов и индивидуально-психологических характеристик, наличие объединяющего эмоционального прошлого опыта. На развитие Д. влияют частота контактов субъектов О. и примеры поведения других людей. Д. тесно связывается с любовью, симпатией и противопоставляется вражде, ненависти или одиночеству. Многие философы, педагоги, поэты и писатели акцентируют внимание на нравственной ценности Д.

Ж

Женский стиль слушания – свойственная человеку манера слушания, для которой характерно большее внимание к эмоциональной стороне сообщения, самому процессу общения, а не к содержанию разговора.

Жесты – движения рук или кистей рук, важное средство диагностики личности человека, его О. Термин «жест» иногда применяется для обозначения всех движений тела, в том числе мимики, пантомимики; с целью специализации собственно движений рук употребляется понятие «жестикуляция».

Жесты-иллюстраторы – сопровождают речь и изображают то, что уже выражено словами.

Жесты-регуляторы – могут сопровождать речь, а могут использоваться самостоятельно: «встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти» и т.п.

Жесты-эмблемы – указательные, символические и эмоциональные – имеют самостоятельное значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.

З

Зависимое поведение (зависимость) – разновидность девиантного поведения, характеризуется непреодолимой подчиненностью собственных интересов интересам другой личности или группы, чрезмерной и длительной фиксацией внимания на определенных видах деятельности или предметах (фетишах), становящихся сверхценными, снижением или нарушением способности контролировать вовлеченность в данный вид деятельности, а также невозможностью быть самостоятельным и свободным в выборе поведения

Закрытые вопросы – вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет».

Закрытые жесты – разнообразное перекрещивание рук и ног человека.

Замещение (сублимация) – один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически не достижимой, цели на другую, разрешенную и более доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную потребность.

Заражение – бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния: 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.

Заторможенность – замедленность психических процессов и реакций человека по сравнению с нормальным уровнем их функционирования.

Защита психологическая – бессознательное психическое явление, связанное со стремлением человека устранить из сознания тревогу, не допустить в сознание травмирующие личность переживания. Защитные механизмы – понятие, обозначающее совокупность приемов, с помощью которых человек как личность оберегает себя от психологических травм. Примерами защитных механизмов являются вытеснение, сублимация, подавление, отрицание, проек-

ция, идентификация, регрессия, изоляция, рационализация, конверсия и др. У детей защитные механизмы наблюдаются в значительно меньшей степени. В дошкольном и младшем школьном возрасте – это чаще всего фантазирование.

Значение тренинга – возможность создать с его помощью адекватный образ своего позитивного настоящего и ближайшего будущего и его реализовать сначала в тренинговой ситуации, а затем в реальной жизни.

Значимый другой – человек, являющийся авторитетом для другого.

«Золотое правило нравственности» – «относитесь к людям так, как хотели бы, чтобы они относились к Вам».

«Золотое правило этики» распространяет «золотое правило нравственности» как на сферу отношений, так и на сферу реальных действий – поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами.

И

Игровая терапия – метод психотерапевтического воздействия на детей и взрослых с использованием игры.

Идентификация – отождествление себя с другим человеком, сознательное уподобление себя ему.

Идентификация внутригрупповая – возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

Идентичность – свойство человека быть самим собой, сохранять длительное время свою индивидуальность, оставаться верным себе.

Идентичность социальная – представление человека о своей принадлежности к определенной социальной группе (национальности, социальному классу, религии).

Идеомоторика – влияние мыслей на движения, проявляющееся в том, что всякая мысль о движении сопровождается едва заметным реальным движением наиболее подвижных частей тела: рук, глаз, головы или туловища. Эти движения зачастую являются произвольными и скрытыми от сознания самого человека, совершающего их.

Имидж – внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

Имманентный – внутренне присущий какому-либо явлению, проистекающий из его природы, сущности.

Импульсивность – характерологическая черта и особенность поведения человека, проявляющаяся в его склонности к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам по первому побуждению, под влиянием внешних обстоятельств или эмоций.

Инвариантность – неизменность проявления чего-либо, независимость от каких-либо условий.

Индивидуальность – совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей. В социальной психоло-

гии – противоположность уникальных психических характеристик человека групповым (коллективным).

Индифферентность – нейтральность, равнодушие, безучастность.

Инсайт – озарение – изменение в структуре перцептивного поля участников. Под ним подразумевается приобретение такого знания, которое позволяет немедленно решить проблему или по-новому взглянуть на нее.

Интеракционизм – одно из направлений современной социальной психологии. В рамках этого направления, представленного больше американскими учеными, исследуется влияние на поведение и деятельность людей: 1) определенных символов или «знаковых систем», в качестве которых могут выступать вербальные и невербальные средства общения (Т. Мид, А. Роуз, Т. Шибутани и др.); 2) социальных ролей (Т. Сорбин, Р. Линтон, Э. Гоффман и др.); 3) референтных групп, то есть групп, мнение и социальные установки которых значимы для того или иного человека (Р. Мертон, Г. Хаймен, Т. Ньюком, М. Шериф и др.).

Интеракция – организация взаимодействия между людьми, обмен действиями, предполагающий взаимные изменения. Основными компонентами этого процесса являются сами люди, их взаимная связь, воздействие друг на друга и его способы (средства), результат. Виды взаимодействия: групповая интеграция (совместная трудовая деятельность, кооперация); конкуренция (соперничество); конфликт.

Интересы – это мотивы, побуждающие конфликтующие стороны занять те или иные позиции.

Интерпол – тип личности, для которого характерна склонность приписывать ответственность за результаты своей деятельности себе, а не окружающим обстоятельствам. В случае неудачи больше обвиняет в ней себя, а не других людей или окружающие обстоятельства.

К

Катарсис (букв. «очищение») – эмоциональное потрясение и прорыв застывших чувств, приводящие человека к освобождению от переживаний и дающее ему душевное облегчение.

Кинесика – особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, то есть позы, жесты, мимика.

Кинестетическая модальность – совокупность таких каналов восприятия, переработки и воспроизведения информации, как вкус, обоняние, осязание, внутренние ощущения.

Клиент-центрированная терапия – разновидность индивидуального консультирования (К. Роджерс), когда консультант внимательно и сочувственно выслушивает клиента, но не навязывает ему своих суждений. Консультант поощряет клиента к реализации собственного потенциала развития, что должно дать клиенту возможность самому сделать продуктивные выводы.

Климат социально-психологический – общая социально-психологическая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней.

Когнитивный диссонанс – противоречие в системе знаний человека, порождающее у него неприятные переживания и побуждающее его к действиям, направленным на устранение этого противоречия.

Коллектив – высокоразвитая малая группа людей, отношения в которой строятся на позитивных нормах морали. К. обладает повышенной эффективностью в работе, проявляющейся в форме сверхаддитивного эффекта.

Коллективное бессознательное – в учении К. Юнга это такая психическая система, которая имеет «коллективную, универсальную и безличную природу, идентичную у всех индивидов». По Юнгу, коллективное бессознательное обязано своим существованием исключительно механизму наследственности, оно не основано на личном опыте и не развивается индивидуально, а его содержание представлено в основном архетипами, буквально – предшествующими формами психической деятельности, которые лишь вторичным образом становятся осознаваемыми.

Коммуникативные барьеры: логический – неверно понимается смысл, неправильно расшифровывается мотив высказывания. Непонимание связано с особенностями мышления, чаще возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. Преодоление барьера состоит в попытках понять, как партнер строит свои умозаключения, в чем состоят расхождения, то есть необходимо «идти от партнера».

Коммуникативные барьеры: стилистический – стилевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации препятствуют ее восприятию вследствие расхождения формы представления информации и ее содержания. Преодоление барьера состоит в структурировании информации, которое в деловом взаимодействии реализуется двумя способами: 1) «правило рамки» – начало и конец делового разговора четко очерчены; начало должно способствовать возникновению доверия, конец должен содержать выводы; 2) «правило цепи» – информация должны быть логически соединена в цепь по каким-либо признакам.

Коммуникативные барьеры: семантический (смысловой) – деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (словами) для обозначения совершенно разных вещей, партнеры понимают совсем не то, что им сказали, или то, но не в том смысле. Преодоление барьера заключается в необходимости понять особенности партнера и говорить с ним «на одном языке», используя понятные для него слова, нужно объяснять, в каком смысле Вы использовали то или иное слово.

Коммуникативные барьеры: фонетический – препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Преодоление барьера состоит в работе над дикцией, артикуляцией, освоении способов эффективной вербализации, знании правильного произношения слов.

Коммуникация (от лат. communico – связываю, общаюсь) – общение как специфический обмен информацией, значимой для участников общения, процесс приема и передачи эмоционального и интеллектуального содержания, которое получатель должен принять, понять, усвоить и поступить в соответствии с ним. Коммуникация осуществляется как обмен информацией, вносящий коррективы в личностно-смысловые особенности и поведение общающихся.

Коммуникативный контакт – состояние обоюдного желания и готовности субъектов к общению и их взаимной ответственности на основе сформирован-

ной устойчивой межличностной связи путем непрерывного конструктивного обмена личностно значимой информацией. Установление психологического контакта является необходимым условием и критерием успешного общения.

Компетентность (социальная) коммуникативная – ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды.

Коммуникативная компетентность – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование и совершенствование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии. Коммуникативная компетентность – это обобщающее совершенствующееся в процессе самообразования и саморазвития коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

Компетентность профессиональная – интегральная характеристика деловых и личностных качеств специалиста, отражающая его личное отношение к ней и предмету деятельности, а также способность и готовность решать проблемы и задачи, возникающие в профессиональной деятельности с использованием как имеющихся знаний, учебного и жизненного опыта, ценностей и наклонностей, так и их совершенствованием и развитием.

Конгруэнтность (от лат. congruens – совпадающий) – понятие, играющее важную роль в гуманистической психологии К. Роджерса, в трактовке которого оно означает «соответствие опыта, осознания и сообщения». Чем больше люди убеждаются в том, что сообщения каждого из них соответствуют имеющемуся опыту и его правильному осознанию, тем больше будет их доверие друг другу и удовлетворение общением между собой. В более узком понимании понятие «конгруэнтность» означает соответствие невербального поведения партнеров их речевым высказываниям. Несоответствие в этом является сигналом лжи.

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – это состояние психической напряженности, возникающее в результате противоборства альтернативных мотивов поведения у нескольких лиц или при актуализации (осознании) двух и более мотивов (побуждений к деятельности) у одного человека (борьба мотивов); высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Конфликтное поведение – это поведение, которое провоцирует появление конфликта. Конфликтное поведение на уровне общения – это конфликтогены: словами, позами, жестами, эмоциями. На уровне действий – драки, захват территории или имущества. В отличие от хулиганства и преступлений, явного нарушения законов в конфликтном поведении может не быть.

Конформизм – изменения поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.

Конформность (англ. - conformity, нем. - Konformität) – усвоение индивидом определенных групповых норм, привычек, ценностей; свойство «быть как другие», попадать в жесткую зависимость от группы.

Л

Лабелизация – это эмоциональная встряска личности, переживание многообразия чувств, которое возникает вследствие осознания личностью неадекватности привычных форм поведения и неадекватности представлений о самом себе.

Латентное время реакции (англ. - latent content, нем. - latenter Inhalt) – время от появления стимула до начала реакции на него.

Лексическая культура – отражает богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов.

Лидер (от англ. leader - ведущий, руководитель) – человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве. Выделяют формальных и неформальных лидеров. Деятельность первых регламентируется определенными формальными актами – законодательными, программными, уставными и т.д. в соответствии с их государственным, партийным и другим статусом. Деятельность неформальных лидеров официально не регламентируется. Их влияние на людей основывается на их личных качествах, авторитете, умении убеждать своих сторонников, завоевывать их доверие и симпатии, вести их за собой.

Ложные рефлексы (англ. - false reflexes, нем. - falscher Reflex) – автоматические реакции человека на конфликтную ситуацию (на уровне отношений и поведения), в основе которых лежат инстинктивные импульсы ухода от общения (попытка прервать взаимоотношения) или силовой игры (попытка одержать победу над другими).

М

Малая группа – это группа, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов (Г.М. Андреева). Поэтому любые социально-психологические характеристики группы (структурные, динамические, собственно феноменологические) должны преимущественно отражать именно признаки группы как целостной микросистемы социальных и психологических отношений. В особенности это относится к характеристикам сложившейся группы как «совокупного объекта».

Манипуляция – система способов идеологического и социально-психологического воздействия с целью изменения мышления и поведения людей вопреки их интересам. Манипулирование осуществляется в трех основных сферах: идеологической (пропаганда), экономической (реклама), социальной (воспитание, образование и т.д.).

Манипуляции в общении – распространенная форма межличностного общения, предполагает психологическое воздействие на партнера по общению с целью достижения своих собственных скрываемых интересов, при искусном выполнении которого у другого человека скрыто возбуждаются намерения, не совпадающие с его актуально существующими желаниями. При манипулятив-

ном общении ставится также цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека; партнер не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

Медитация (англ. - meditation, нем. - Meditation, Nachdenken) – серия мыслительных действий, цель которых – привести себя в психическое состояние отвлечения от внешних воздействий, углубленности и сосредоточенности; достигается путем концентрации внутренне направленного внимания, мышечно-го расслабления (релаксации) и эмоционального покоя.

Межличностное общение – общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей. Межличностное общение, как правило, эмоционально окрашено. Оно касается всех сторон жизни людей. В их межличностном общении так или иначе проявляется вся система существующих общественных отношений, в том числе экономических, политических, правовых, нравственных, эстетических, религиозных и др.

Межличностные отношения – субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах межличностного взаимодействия.

Межличностный конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций во взаимоотношениях индивидов, обусловленное объективно ситуацией дефицита ресурсов, соответствующего ей субъективного состояния фрустрации потребностей субъекта и связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Метод позитивного манипулирования – состоит в управлении мыслями, установками, отношениями и действиями партнера за счет целенаправленного программирования (структурирования, расположения) сообщаемой ему информации, в интересах эффективного принятия взаимовыгодных деловых решений.

Механизмы психологической защиты – в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия. Они проявляются, в частности, как тенденция человека сохранить привычное мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную информацию, разрушающую это мнение. Ряд механизмов психологической защиты глубоко проанализирован в работах З. Фрейда. В современной психологии описаны такие механизмы психологической защиты, как отрицание, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация, замещение, включение, изоляция и др. В деловом общении эти механизмы психологической защиты действуют постоянно.

Модель поведения – образец, вариант поведения, целостный комплекс знаков (когнитивных, эмоционально-волевых, речевых, неречевых, поведенческих, личностных), направленный на создание некоторого образа; модель поведения может быть осознанно выбрана или сформироваться самопроизвольно (например, в качестве моделей поведения в конфликте рассматривают приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество).

Монолог – техника психодрамы, при которой протагонист вербализует свои чувства и мысли для зрителей.

Н

Навыки ролевого поведения – способность активно и систематически развивать компетенции, значимые для исполнения своих социальных ролей, выявлять и оценивать ролевые ожидания окружающих, строить процесс взаимодействия с учетом адекватного согласования этих ожиданий, собственных целей и самооценки.

Направленное, критическое слушание – вид слушания, собеседник либо приходит с установкой на критическое восприятие информации, либо в самом начале осуществляет критический анализ сообщения.

Невербальное общение – передача познавательной или эмоционально-оценочной информации при помощи неречевых средств (знаков): оптико-кинетических (жесты, мимика, пантомимика); пара- и экстралингвистических (качества голоса, его тембр, мелодия, интонация, темп речи, паузы, смех, покашливание, междометия), взгляды, территориальное расположение, время общения и т.д.).

Неконгруэнтность – рассогласования в работе полушарий коры головного мозга и в регулируемых ими функциях, что проявляется в рассогласовании вербального и невербального поведения (неконгруэнтности) партнера по общению.

Нерефлексивное слушание – вид слушания, стиль ведения беседы, в котором используется лишь необходимый с точки зрения целесообразности минимум слов и техник невербальной коммуникации со стороны слушающего. Здесь нужно всего лишь как следует использовать такие несложные инструменты, как внимательное молчание и минимальная словесная реакция.

Нормы группы – это совокупность принятых группой правил поведения, регулирующих некоторые аспекты действий участников.

О

Обратная связь (в общении) – процесс и результат получения реципиентом информации о его состояниях и его восприятии поведения субъекта, это сообщение, адресованное другому, о том, как ты его воспринимаешь, что чувствуешь в связи с вашими взаимоотношениями, какие чувства вызывает у тебя его поведение.

Общение – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера; 3) взаимная презентация партнерами своей субъективной реальности, в результате которой происходит изменение взаимоотношений и возникновение общности.

Общение-диалог – коммуникативный процесс, характеризующийся тремя условиями: а) естественность и спонтанность в выражении субъективных чувств и настроений, которые возникают «здесь и теперь», «в каждый момент» взаимодействия; б) безусловное позитивное отношение к другим людям, забота о другом и принятие его таким, каков он есть «сейчас и здесь»; в) эмпатическое понимание,

умение тонко и адекватно сопереживать чувствам и настроениям другого в течение всего времени контакта в общении.

Общение по принципу «здесь и теперь» – один из основных принципов работы группы в тренинге, сосредоточивает внимание участников в процессе групповой работы на событиях, происходящих «здесь и теперь», то есть в данной группе, на данный момент.

Огрупление мышления – режим мышления, возникающий у людей в том случае, когда поиски консенсуса становятся настолько доминирующими для сплоченной группы, что она склонна отбрасывать реалистические оценки альтернативного способа действий.

Оппонент – это участник дискуссии, который выступает с возражением.

Опровержение – это разновидность доказательства, когда доказывается не истинность, а ложность суждения или неправильность самого доказательства.

Оrientировочные основы в тренинге – это принципы общения и взаимодействия, правила, модели поведения, которые необходимо усвоить и которыми нужно овладеть в тренинге.

Ошибка контраста – проявляется в стремлении оценивать всех людей, их поступки и слова либо в белых, либо в черных тонах.

Ошибка проекции – заключается в стремлении объяснить поведение другого человека путем приписывания ему своих собственных осознаваемых и неосознаваемых побуждений.

II

Парадигма тренинга – обобщенный принцип деятельности, совокупность общих для разных тренингов базовых характеристик (от гр. – пример, образец). Тренинги как форма практической психологической работы всегда отражают в своем содержании определенную парадигму того направления, которого придерживается ведущий, проводящий тренинговые занятия (например, парадигма тренинга как наставничества).

Паралингвистика или просодика – качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.

Пейсинг – любая форма «отражения» другого человека, т.е. создание обстановки, в которой все, что он видит, слышит или чувствует, представляется ему правильным, хорошим и «справедливым» с его собственной точки зрения.

Переговоры – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон.

Перцептивная защита – разновидность психологической защиты, являющаяся способом оградить личность от травмирующих переживаний, защитить от восприятия угрожающего стимула.

Перцептивные возможности – совокупность способностей человека правильно определять в процессе восприятия собеседника его чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные модели поведения, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения.

Подражание – следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.

Позиции – это заявляемые конфликтующими сторонами требования или желания, которые они хотели бы удовлетворить при решении спорных вопросов.

Позиционные переговоры – стандартная переговорная стратегия, основанная на позиционном подходе сторон, при которой концентрация внимания участников переговоров переносится на позиции сторон (слабый – сильный), а не на решаемые вопросы.

Полемика – это публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Посттренинговое сопровождение – это система работы с сотрудниками, направленная на поддержание позитивных тренинговых эффектов и обеспечивающая применение знаний, умений, навыков, качеств, полученных участниками на тренинге, в ходе повседневной профессиональной деятельности.

Предмет спора – это те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений.

Принцип акцентирования языка чувств – один из основных принципов работы группы в тренинге, означает требование избегания общих оценочных суждений, их замены описанием собственных эмоциональных переживаний и состояний.

Принцип добровольного участия как во всем тренинге, так и в его отдельных занятиях и упражнениях – один из основных принципов работы группы в тренинге. Участник должен иметь естественную внутреннюю заинтересованность в совместной деятельности и общении на тренинге, в изменениях своей личности в ходе работы группы.

Принцип доверительного общения – один из основных принципов работы группы в тренинге, предполагает искренность, открытое выражение участниками эмоций и чувств.

Принцип конфиденциальности – один из основных принципов работы группы в тренинге, рекомендует не выносить содержание общения, развивающегося в процессе тренинга, за пределы группы. Вся личностная информация, полученная на тренинге, остается между его участниками.

Принцип оптимизации развития не ограничивает участников в диагностике определенного психологического состояния отдельных субъектов и группы в целом, но и нацеливает их на активное включение в происходящие события с целью оптимизации условий личностного развития.

Принцип персонификации высказываний – один из основных принципов работы группы в тренинге, означает право высказываться только от своего имени и о том, что данным участником воспринято, прочувствовано, переживается здесь и сейчас.

Принцип постоянной обратной связи – один из основных принципов работы группы в тренинге, означает непрерывное получение участником информации от других членов группы о результатах его действий и поведения в ходе тренинга. Благодаря обратной связи человек может корректировать свое последующее поведение, заменяя неудачные способы общения другими, более эффективными.

Принцип самодиагностики – один из основных принципов работы группы в тренинге, означает постоянное самопознание и самораскрытие участников,

осознание и четкое формулирование ими собственных личностно значимых трудностей.

Принцип Поллианны (всеобщий позитивный принцип) – радоваться, несмотря на то, что радоваться вроде бы нечему. Позитивное мышление по типу «что в данной ситуации или в человеке есть хорошее».

Принятие группового решения – это разработка технологии совместной деятельности с целью достижения желаемого результата. Процесс принятия решения в группе может осуществляться двумя способами: единоличное принятие решения руководителем (лидером) группы и коллективное принятие решения.

Проекция – один из защитных механизмов, посредством которого человек избавляется от переживаний по поводу собственных недостатков за счет приписывания их другим людям.

Проксемика – организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.

Проксемические средства – пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию

Пропонент – это участник дискуссии, который выдвинул и отстаивает тезис.

Просодические (паралингвистические) средства общения – ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара).

Пространство социальное – социально освоенная часть природного пространства как среды обитания людей, пространственно-территориальный аспект жизнедеятельности общества и предметного мира человека, характеристика социальной структуры общества с точки зрения «расположения» социальных групп и слоев, «пространства» (условий, возможностей) их развития.

Протагонист – главное действующее лицо драмы, тот человек, чья личная тема и профессионально-жизненная ситуация отрабатывается в момент психодрамы.

Психодрама – это метод групповой психотерапии, созданный Якобом Морено. Использует инсценирование личного опыта через проигрывание ролей в тренинговой группе в специально созданных условиях, направленных на изучение внутреннего мира человека, развитие его творческого потенциала, активизацию психических процессов участников и формирование адекватного поведения во взаимодействии с людьми

Психологическая подготовка к общению – целенаправленный процесс активизации и развития, совершенствования необходимых психических качеств и способностей к общению как виду деятельности.

Психологическое воздействие – целенаправленное мотивированное самим субъектом изменение содержания, характера, направления, интенсивности движения потока информации по отношению к объекту общения с целью преобразования и укрепления его взглядов, мнений, отношений, установок и других психологических явлений, активизации его внутриличностных ресурсов позитивной динамики.

Психология рабочей группы – система общих психологических свойств рабочей группы (коллектива), выработанных в процессе совместной деятель-

ности и постоянного общения между собой относящихся к ней людей. Характерными элементами психологии рабочей группы являются сформированные в ней общие мотивы деятельности, ее групповые интересы и цели. Все это характеризует рабочую группу как самостоятельного субъекта производственной деятельности, а также духовную атмосферу в ней.

Психология управления – отрасль психологической науки, в которой изучаются психологические аспекты управления со стороны человека различными объектами: государственными организациями, людьми, экономическими и техническими системами и т.п.

Психотизм (англ. psychotism, нем. Psychotizmus) – психологический показатель уровня склонности человека к асоциальному поведению, степень адекватности его эмоциональных реакций, конфликтности.

Психофизиологический эффект – изменение динамики психофизиологических реакций и состояния человека в присутствии других людей. Усиливается потоотделение, учащается дыхание, ритм сердца, биоритмы мозговой активности, усиливаются мышечные сокращения, повышается давление крови и частота пульса.

Р

Раппорт – установление межличностного контакта.

Рационализация – один из защитных механизмов, выражающийся в поиске разумных и логичных объяснений человеком своих отрицательных поступков и действий, рассчитанных на их моральное оправдание и снятие угрызений совести.

Релаксация (англ. - relaxation, нем. - Relaxation, Entspannung) – прием психотерапии и медитации; произвольное расслабление всех мышц в удобной позе и отвлечение от неприятных мыслей и эмоций; сочетание физического и психического расслабления.

Референтность (от лат. referens – сообщающий) – один из видов отношений межличностной значимости, которые обуславливают специфический характер взаимодействия личности со «значимым другим» или кругом «значимых других».

Само понятие «референтность» ввел в социальную психологию Г. Хайман, утверждавший, что представления людей о самих себе, их оценка самих себя существенно, а нередко в решающей степени зависят от того, с какой общностью они себя соотносят.

Рефлексивное слушание – вид слушания, стиль ведения беседы, в котором предполагается активное речевое взаимодействие говорящего и слушающего. Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля за правильностью восприятия той информации, которая получена. Использование данного стиля ведения беседы может быть связано с личностными свойствами респондента (к примеру, низкий уровень развитости коммуникативных навыков), необходимостью установить то значение слова, которое имел в виду говорящий, культурными традициями (этикет общения в культурной среде, к которой принадлежат собеседники).

Применяются различные формы уточнения смысла сказанного: вопросы говорящему, просьба повторить фразу; перефразирование, резюмирование. Рефлексивное слушание используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем.

Рефлексия – интеллектуальная способность и личностное качество, профессионально особенно важное для специалистов, работающих в системе «человек-человек», психологический механизм самопознания, способность к самоанализу и саморегуляции. Включает в себя: 1) знание и понимание себя, своих сильных и слабых сторон; 2) знание и понимание другого, его сильных и слабых сторон; 3) знание и понимание того, как тот другой воспринимает и оценивает меня.

Реципиент (в общении) – человек, воспринимающий информацию в определенный момент коммуникативного акта.

Ригидность – неспособность корректировать программу деятельности в соответствии с требованиями ситуации, заторможенность мышления, ортодоксальность.

Риторические вопросы – вопросы, не предполагающие прямого ответа, их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.

Ролевое поведение (от фр. role – значение, род, степень участия лица в каком-либо деле) – индивидуальный вариант реализации личностью своей социальной роли (Р.Х. Шакуров), поведение, заданное объективно той или иной социальной ролью, но всегда реализуемое в индивидуально-специфическом варианте. Социальная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.

Ролевые игры – метод социально-психологического тренинга, суть которого состоит в участии в некоем импровизированном представлении, в разыгрывании ролей участниками группы в разнообразных сюжетных ситуациях взаимодействия.

С

Самоактуализация – использование и развитие человеком имеющихся у него задатков, их превращение в способности. Стремление к личностному самосовершенствованию.

Самообладание – способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

Самоопределение личности – самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

Самооценка – эмоциональное оценочное отношение к себе, которое формируется на основе самопознания и на основе сравнения с другими людьми.

Самораскрытие в тренинге – воссоздаваемое в тренинге личностное проявление осознания и раскрытия участниками группы своих мыслей, чувств,

переживаний, по поводу событий, происходящих в группе в определенный отрезок времени, а также возникающих по отношению к участникам группы, которое ведет к углубленному познанию своего «Я».

Самосознание в тренинге – осознание участниками группы своих мыслей, чувств, переживаний, которое ведет к углубленному пониманию своего «Я», дает основу для развития способности меняться в желаемом направлении.

Ситуационные модели стилей руководства – способы построения алгоритмов действий руководителя, исходящие из признания зависимости последних не столько от личности руководителя, сколько от различных факторов, обобщенно называемых «производственной ситуацией» (в перечень таких факторов входят зрелость и квалификация исполнителей, привычность или нестандартность производственной задачи, возможности контроля за подчиненными, стимулирования их активности и др.).

Смысл личностный – значение, которое объект, событие, факт или слово приобретают для данного человека в результате его личного жизненного опыта. Понятие С.л. введено А.Н. Леонтьевым.

Совместимость – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

Сотрудничество – стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать помощь им. Противоположно соперничеству.

Социальная ситуация развития – система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека.

Социальная установка – устойчивое внутреннее отношение человека к кому-либо или чему-либо, включающее мысли, эмоции и действия, предпринимаемые им в отношении данного объекта.

Социально-психологический тренинг – это область практической психологии, ориентированная на использование активных методов различных видов групповой психологической работы с целью развития психических особенностей личности (ее социальных установок), совершенствования компетентности в общении и оптимизации личностного роста.

Социальные ожидания – ожидаемые от человека, занимающего в обществе определенное положение, суждения, действия и поступки, соответствующие его социальной роли.

Социальные стереотипы (от греч. stereos – твердый и typos – отпечаток) – сложившаяся в сознании отдельных людей обобщенная, упрощенная и ригидная система широко разделяемых представлений, искаженных социальных устойчивых установок человека в отношении людей определенной социальной группы (национальной, религиозной, культурной и т.п.), в которых каждый человек рассматривается как носитель одних и тех же наборов ведущих характеристик, приписываемых любому члену данной группы безотносительно его реальных качеств. Стереотипы возникают у человека под влиянием фрагментарного ограниченного или одностороннего индивидуального жизненного опыта общения с представителями данной социальной группы либо нередко предвзятых представлений, сложившихся в обществе.

Социограмма – графический рисунок, с помощью которого условно представлена система личных взаимоотношений, сложившихся между членами малой группы на данный момент времени. Используется в социометрии.

Социодрама – специальный вид психодрамы, направлена на выявление, анализ и переработку индивидуальных представлений и межличностных отношений.

Социометрия – совокупность однотипно построенных методик, предназначенных для выявления и представления в виде социограмм и ряда специальных индексов системы личных взаимоотношений между членами малой группы.

Сплоченность – взаимное тяготение членов группы друг к другу, «тотальное поле сил, заставляющих участников оставаться в группе» (К. Левин); психологическая характеристика единства членов малой группы.

Спонтанность – свободная неосознаваемая или осознаваемая искренняя реакция индивидуума на происходящие события или новая реакция на старые условия, являющаяся результатом субъективного обобщения прежнего опыта.

Средства общения – способы приема, передачи, обмена информацией (ее кодирования, расшифровки, переработки и передачи) между общающимися субъектами (вербальные, невербальные).

Статус – положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

Стиль руководства – совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма (манера, характер) применения этих методов. Определяется, в основном, тремя параметрами: особенностями личности руководителя, зрелостью коллектива и производственной ситуацией.

Стресс (англ. - stress, нем. - Stress) – состояние напряжения, подавленности, спада, возникающее у человека или животного под влиянием экстремальных воздействий.

Супервизорство (наставничество) в психоанализе – корректирующая консультация обучающегося стажера опытным специалистом.

Т

Такесические средства общения – динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т.п.

Тактика общения – варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

Теле – все положительные и отрицательные эмоции, которые возникают в психодраматической ситуации, двусторонний обмен эмоциями между клиентом и психотерапевтом. Результатом использования понятия «теле» является признание того, что мы видим других не такими, какие они есть на самом деле, а такими, какими они проявляются в отношении к нам.

Техника выявления неискренности партнера – совокупность приемов, позволяющих обнаружить рассогласование вербального и невербального поведения (неконгруэнтность) партнера по общению, использование им жестов лжи, стратегий конструирования информации, переживание эмоционального дискомфорта, допущение логических ошибок в вербальных сообщениях.

Техника построения межличностного пространства – способ выбора расстояния до партнера, угла и дистанции взаимодействия с ним, элементного оформления пространства контакта, обеспечивающих достижение целей делового общения.

Техники эффективного общения – совокупность приемов восприятия, интерпретации и влияния на элементы ситуации общения, обеспечивающих достижение конкретных целей взаимодействия (построение точного образа партнера, установление контакта, понимание другого, передача информации и эмоций, воздействие и изменение поведения участников взаимодействия и др.).

Технология делового общения – совокупность психологических средств, приемов и алгоритмов их применения, позволяющих достигать целей делового взаимодействия с заданной эффективностью, без нарушения этических правил социального взаимодействия.

Тренинг – совокупность активных многофункциональных методов практической психологии, направленных на желательное изменение имеющейся у человека модели управления поведением и деятельностью в процессе специализированной формы интерактивного обучения, целью которого является развитие личностной компетентности межличностного и профессионального поведения в общении и в итоге гармонизация его жизни и деятельности.

Тренинг профессионального общения сотрудников полиции – многофункциональная форма интерактивного обучения, направленная на целенаправленное формирование и развитие у молодых сотрудников и специалистов на этапе повышения их квалификации и переподготовки профессионально важных качеств, умений и навыков (коммуникативных, личностных, познавательных и др.) до уровня компетенций, в процессе которой создаются социально-психологические условия для разрешения внутри и межличностных конфликтов, развития творческих способностей личности, ее адаптивных возможностей рефлексии, саморегуляции, саморазвития, самореализации, гармонизации душевного состояния и жизнедеятельности.

Тренинговое занятие – практическое или лекционно-практическое занятие, предполагающее открытое общение, обратную связь его участников и обязательную отработку тех моментов общения, которые являются затруднительными для участников, хотя порой кажутся им незначительными или не столь значимыми в их жизни и деятельности.

У

Убеждение – метод воздействия на сознание партнера по общению через обращение к его собственному критическому суждению.

Управленческая этика – цепь постоянно принимаемых, нравственно обоснованных решений.

Ф

Фасцинация [англ. Fascination < лат. fascinatiо очарование] – совокупность средств, помогающих принятию информации реципиентом и ослабляющие действие его фильтров «доверия-недоверия».

Феномены тренинга – изменения личностно-смысловых особенностей, психического состояния, а также характера взаимоотношений с другими людьми у участников психологического тренинга, обуславливающие душевный комфорт и удовлетворенность достигнутым, осознание своего стремления к новым целям, интересам, идеалам и уверенности в их достижении, развитие навыков совладания с трудными жизненными и профессиональными ситуациями.

Фрустрация – психическое состояние, возникающее в случае, когда существует какая-либо цель и возникает препятствие для достижения этой цели.

Функции общения: инструментальная – характеризует общение как социальный механизм и средство управления для достижения намеченной цели. Позволяет получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-то действия, принятого решения, коммуникативного намерения.

Функции общения: интегративная – используется как средство объединения деловых партнеров, специалистов и исполнителей для совместного коммуникативного процесса: решения задачи, генерирования идей, выработки совместного договора и пр.

Функции общения: самовыражения – позволяет реализовать себя и самоутвердиться, продемонстрировать личностный, интеллектуальный и психологический потенциал.

Функции общения: социализации – развитие навыков культуры делового общения, делового этикета.

Функции общения: социального контроля – для регламентации поведения и деятельности, а в некоторых случаях (например, когда речь идет о коммерческой, служебной тайне) и речевых акций участников делового взаимодействия.

Функции общения: трансляционная – служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений, для обучения и воспитания и пр.

Функции общения: экспрессивная – с помощью этой функции деловые партнеры стремятся выразить и понять эмоциональные переживания друг друга, передать их другому (сочувствие, сопереживание), чаще выражается через невербальные средства.

Х

Харизма (гр. *χάρισμα* – милость, благодать, божий дар) – качество личности, заключающееся в способности влиять на окружающих, благодаря вызываемому у них чувству поклонения, восхищения, доверия, уважения, трепета.

Ц

Цель общения – то, ради чего у человека возникает данный вид активности (передача знаний, обучение, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений), образ желаемого, достигаемого результата общения. Общение представляет собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития.

Ценности социальные – общественная значимость материальных объектов, социально-политических и духовных образований (общественных институтов, культуры, истории, семьи и т.д.) для человека, коллектива, социальной группы, общества в целом.

Ценностные ориентации – субъективное, индивидуальное отражение в психике и сознании человека социальных ценностей общества и природы на данном историческом этапе.

Ч

Человеческих отношений теория – исходит из того, что в межличностных отношениях главную роль играет психологический фактор. Одним из первых эту теорию обосновал американский социолог Э. Мэйо. Она была направлена, в частности, против так называемой научной системы выжимания пота, разработанной американским инженером Ф.У. Тейлором и направленной на достижение максимальной интенсификации труда путем совершенствования технологии производства и материального стимулирования.

Честность в межличностном общении – как одна из ведущих нравственных ценностей человека составляет основу ответственного, искреннего и обязательного поведения в любых контактах и взаимодействии людей, исключает обман, даже молчаливый, лицемерие, понимается как искренность, избегание лжи и обмана по отношению к др. людям.

Э

Эмоциональное выгорание в общении. Синдром эмоционального выгорания (С. э. в.) – характеристика психического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном О. с другими людьми в эмоционально перегруженной атмосфере (термин введен американским психологом Х. Дж. Фрейденбергом в 1974).

Основные симптомы, входящие в С.э. в.: усталость, психосоматические проблемы, бессонница, отрицательное отношение к выполняемой деятельности, стандартизация О., агрессивные тенденции, негативное отношение к себе, тревожные состояния, пессимистическая настроенность, чувство вины.

Эмпатическое слушание – вид слушания, характеризуется реакцией слушающего не только на ситуацию, поведение говорящего, но и его психическое состояние. Эмпатическое слушание позволяет демонстрировать, что мы не только слушаем и слышим собеседника, но и понимаем его эмоции, чувства. А это, в свою очередь, вызывает доверие собеседника и побуждает его продолжать делиться своими мыслями, продолжать беседу. Данный тип общения называется «женским» типом – основан на эмоциях, а не на логике. Противоположный подход – рефлексивное слушание, которое основывается на логике, называется «мужским» типом.

Эмпатия – понимание чувств другого человека и ответное выражение понимания этих чувств (сочувствие, сопереживание).

Эффект «бумеранга» – действия или информация, направленные против кого-либо, оборачиваются против тех, кто совершил эти действия или дал эту информацию.

Эффект «волны» – распространение в группе идей, целей, норм и ценностей (передача их всем участникам группы).

Эффект группового фаворитизма – тенденция каким-либо образом благоприятствовать членам своей группы в противовес членам другой группы.

Эффект группового эгоизма – направленность групповых интересов, целей и норм поведения против интересов и целей, норм, поведения отдельных членов группы, других людей или всего общества. Цели группы достигаются за счет ущемления интересов ее отдельных членов, в ущерб интересам общества.

Эффект группомыслия – способ мышления, базирующийся на мироощущении и мировосприятии в ситуации решения задач в сплоченной группе (или в диалоге двух ориентированных друг на друга собеседников), характеризуется единством восприятия и точностью понимания обсуждаемой реальности, эффектом «чтения мыслей на расстоянии».

Эффект «маятника» – циклическое чередование групповых эмоциональных состояний стенического и астенического характера, обуславливающих содержание и направление ее активности.

Эффект «мы и они» – чувство сопричастности, принадлежности к определенной группе людей (эффект «мы») и, соответственно, чувство отстраненности от других, разграничения с другими группами (эффект «они»).

Эффект новизны – феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что при восприятии человека человеком по отношению к знакомой персоне наиболее значимой и запоминающейся оказывается последняя, новая информация о ней, тогда как по отношению к незнакомой персоне наиболее значима впервые появившаяся информация, создающая первое впечатление о человеке.

Эффект «ореола» – изменение представлений, мнений, оценок личности под влиянием психологической установки, возникающей у человека в процессе восприятия и оценки другого либо общения с ним.

Эффект подражания – следование общим образцам поведения, примерам, эталонам, стереотипам, принятым в группе.

Эффект «пульсара» – изменение групповой активности в зависимости от динамики интенсивности психической деятельности, в том числе психических состояний участников и различных внешних и внутренних стимулов

Эффект «синергии» (синергия (из др.-греч. Συnergyia – соучастие, содействие, помощь, сообщничество) – обобщенная прибавочная интеллектуальная энергия, которая возникает при объединении людей в целостную группу, представлена групповым результатом, который не тождественен сумме индивидуальных результатов, превышает ее.

Эффект (феномен) социальной ингибиции – это феномен отрицательного воздействия окружающих людей на субъекта в виде ухудшения скорости и качества выполняемых действий, снижения мотивации решения задачи и успешности деятельности у члена группы в присутствии остальных.

Эффект социальной лени (эффект Рингельмана) – с увеличением количества членов в группе происходит уменьшение среднего индивидуального вклада в общегрупповую работу. Коллективная работоспособность группы не

превышает половины от суммы работоспособности ее членов, ибо каждый проявляет умеренную активность.

Эффект (феномен) социальной фасилитации – повышение конструктивной активности и эффективности деятельности под влиянием группы, усиление доминантных реакций в присутствии других (то есть позитивное влияние группы на индивидуальную и коллективную деятельность).

Эффективность деятельности группы – продуктивность и качество совместной работы людей в малой группе.

Я

«Я-образ» – это набор идей, представлений, установок и чувств человека о себе, о своих взаимосвязях с другими людьми, о своем отношении к различным аспектам жизни.

Я-концепция – динамическая система представлений человека о самом себе, результирующая процесса самосознания, включающая три структурных элемента: когнитивный – Я-образ, аффективный – самооценка, поведенческий – проявление двух первых в поведении.

Учебное издание

Уразаева Гульнора Ильхамовна

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Учебно-методическое пособие

Корректоры О.Н. Хрусталева, Е.В. Зотина
Технический редактор Е.А. Бикмуллина

Подписано в печать 01.12.2017
Формат 60х90 1/16 Усл. печ. л. 25 Тираж 100

Типография КЮИ МВД России
420108, г. Казань, ул. Магистральная, 35

Отпечатано с готового оригинал-макета
в ООО «Центр инновационных технологий»
420108, г. Казань, ул. Портовая, 25а
Тел./факс (843) 231-05-46, 231-05-61
E-mail: citlogos@mail.ru
www.logos-press.ru