

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Уразаева Г.И.

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ  
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Учебное пособие



Казань 2017

**ББК 88.47  
У68**

Одобрено редакционно-издательским советом  
КЮИ МВД России

**Р е ц е н з е н т ы:**

кандидат психологических наук, доцент,  
действительный член Профессиональной психотерапевтической лиги  
Европейской ассоциации психотерапии Т.В.Мальцева  
(Академия управления МВД России)

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

**У 68                    Уразаева Г.И.**

Социально-психологический тренинг профессионального  
общения сотрудников полиции: учебно-методическое пособие /  
Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2017. – 390 с.

В учебном 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.

Учебное 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.

**ISBN 978-5-901593-44-8**

**ББК 88.47**  
© КЮИ МВД России, 2017  
© Уразаева Г.И., 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....                                                                                                                                                                           | 4   |
| <b>ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ: ФЕНОМЕНОЛОГИЯ, СУЩНОСТЬ, МЕТОДОЛОГИЯ, ЗНАЧЕНИЕ</b>                                                                                                         |     |
| 1.1. Феноменология и сущность психологического тренинга, его значение.....                                                                                                                      | 9   |
| 1.2. Методология психологического тренинга в контексте целей и форм обучения.....                                                                                                               | 35  |
| 1.3. Классификация видов психологического тренинга. Принципы работы тренинговых групп.....                                                                                                      | 60  |
| <b>ГЛАВА 2. УЧЕБНЫЙ ВЗВОД В ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЕ: ГРУППОВЫЕ ПРОЦЕССЫ И ЭФФЕКТЫ</b>                                                                                                                |     |
| 2.1. Групповые эффекты в тренинговой работе.....                                                                                                                                                | 85  |
| 2.2. Состояние психологической подготовленности учебного взвода как тренинговой группы, ее структура и развитие по динамике активности.....                                                     | 112 |
| <b>ГЛАВА 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ, ВЕДУЩЕГО ТРЕНИНГ КАК УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ</b> .....                                                                                      |     |
| 3. 1. Профессиональная подготовка и квалификация тренера. Формы и дидактические принципы организации и проведения им тренинговых занятий.....                                                   | 131 |
| 3.2. Особенности создания каталога тренинговых упражнений.....                                                                                                                                  | 157 |
| <b>ГЛАВА 4. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ТРЕНИНГА</b> .....                                                                                                 | 169 |
| 4.1. Лекция 1. Основы психотехнологии общения сотрудников полиции с гражданами.....                                                                                                             | 182 |
| 4.2. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности.....                                                                                                                              | 208 |
| 4.3. Психологические причины конфликтов в общении.....                                                                                                                                          | 237 |
| <b>ГЛАВА 5. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА. ФРАГМЕНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ</b>                                                                                                                   |     |
| 5.1. Краткое обоснование разрабатываемой тренинговой программы и ее описание.....                                                                                                               | 278 |
| 5.2. Фрагменты занятий социально-психологического тренинга профессионального общения с целью развития коммуникативной культуры сотрудников полиции, предупреждения и разрешения конфликтов..... | 311 |
| <b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....                                                                                                                                                                         | 343 |
| <b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....                                                                                                                                                                  | 369 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....                                                                                                                                                                         | 381 |

## ВВЕДЕНИЕ

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 учебное пособие, излагающее основы социально-психологический тренинг профессионального общения и важные вопросы методики преподавания тренинга адресована прежде всего преподавателям данной учебной дисциплины. Вместе с тем она может быть интересна 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 учебном 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 (деловой ролевой игры, группового тренинга), 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 обучение, 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, а обучающийся учится сам в процессе собственной деятельности. Чем активнее тренинговая познавательная деятельность обучаемого, тем выше эффективность усвоения.

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 учебное 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 и особенно 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 обучения психологическим знаниям и умениям, методика психологического просвещения и обучения практическим психологическим умениям<sup>1</sup>.*

В настоящее время в образовательном процессе ведомственных вузов МВД России сохраняется 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, появившемся 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

---

<sup>1</sup> Карандашев В.Н. Методика преподавания психологии: учебное пособие / В.Н.Карандашев. – СПб.: Питер, 2006. – С. 8

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 разрешения конфликтов.

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

- 1) Выявление и развитие индивидуально-психологических особенностей личности сотрудника ОВД;
  - 2) Закономерности и механизмы профессионального общения и служебной деятельности;
  - 3) особенности предупреждения и разрешения конфликтов в служебной деятельности
- и т. д.

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.

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

*Если вам нечем заняться, займитесь собой.*

*И "Я" будет вам благодарно настолько,  
что сможет легко перейти на "ТЫ" с кем угодно.*

*Валиуллин Р.<sup>2</sup>*

## 1.1. Феноменология и сущность психологического тренинга, его значение

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?*»<sup>3</sup>. Они 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 воцаряется 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 желаемого. «— *Хочется перемен. — Каких? — Откуда я знаю. Глобальных, наверное. Мне всегда хотелось быть востребованным. Реализоваться и получать от этого удовольствие сейчас, а не пенсию потом.*»<sup>4</sup> Все эти чувства и переживания мы испытывали ранее,

---

<sup>2</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

<sup>3</sup> Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2014. – 160 с.

<sup>4</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

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, намечаем 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»*<sup>5</sup>. 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*

---

<sup>5</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

*этот день, было даже ощущение, что это понедельник. Пригляделась, нет, среда. Среда моего обитания»<sup>6</sup>.*

Многие из нас когда-то, положив перед собой чистый лист бумаги, записывали на нем свои цели на ближайшие недели, месяц, годы. И мы понимаем, 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, 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 персонала<sup>7</sup>.

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.

---

<sup>6</sup> Валиуллин Р.. Соло на одной клавише / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2015. – 448 с.

<sup>7</sup> URL: <http://www.vysokovskiy.ru/anekdot/seminar/>

Во время перерыва за чашечкой кофе обсуждали, как ей читается 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 долги<sup>8</sup>.

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.*

---

<sup>8</sup> URL: <http://www.vysokovskiy.ru/anekdot/seminar/>

Следующая ситуация. На 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?

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 ведомстве 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, соизнaвшись во всех прегрешениях.

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.

В онтогенетическом плане тренинг наиболее явно наблюдается в детских играх<sup>9</sup>. 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 жизни<sup>10</sup>. Ведь игра, как отмечал английский поэт и драматург Уильям Шекспир<sup>11</sup> (1564-1616), сохраняет свое значение в течение жизни человека.

---

<sup>9</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. – Казань, КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

<sup>10</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. – Казань, КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

<sup>11</sup> 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, зачастую считается величайшим англоязычным писателем и одним из лучших драматургов мира. Часто именуется национальным поэтом Англии. Дошедшие до нас работы, включая некоторые, написанные совместно с другими авторами, состоят из 38 пьес, 154 сонетов, 4 поэм и 3 эпитафий. Пьесы Шекспира переведены на все основные языки и ставятся чаще, чем произведения других драматургов



Уильям Шекспир

*«Весь мир - театр.*

*В нём женщины, мужчины - все актёры.*

*У них свои есть выходы, уходы,*

*И каждый не одну играет роль<sup>12</sup>.*

Известный американский психолог Эрик



Эрик Берн

Берн<sup>13</sup> (1910-1970) рассматривал игру как одну из основных форм социального взаимодействия взрослого человека и рекомендовал в ней

---

<sup>12</sup> William Shakespeare As You Like It. Как вам это понравится: пьеса на англ.яз. М.: Издательство Т8, 2017. – 200 с. - <http://vikent.ru/enc/6187/>

совершенствоваться, чтобы достичь успеха на жизненном и профессиональном поприще.

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»*<sup>14</sup>

В современных условиях бурно развивающихся новых технологий психолого-педагогического воздействия на человека и группы людей, поиска методов качественного 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 узко специальной психологической реальности, но фактически применяется во всех сферах человеческой деятельности, востребованных социальной практикой: в экономике и политике, в 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

---

<sup>13</sup> Эрик Лэннард Берн (англ. Eric Lennard Berne, наст. имя: Леонард Бернстайн, 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.

<sup>14</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. — СПб.: Издательство АСТ, 2017. — 288 с.

потенциальные личностные ресурсы участников и включающих их в активное взаимодействие.

**Тренинг** (англ. *training* от *train* — *обучать, воспитывать*) — метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок<sup>15</sup>.

В наиболее употребительном значении *тренинг* – *форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении*<sup>16</sup>.

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



---

<sup>15</sup>URL:

<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3>

<sup>16</sup>URL:

<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3>

Известный российский психолог Юрий Николаевич Емельянов<sup>17</sup> (1933-1996) рассматривает *тренинг как группу методов развития способностей к обучению и овладению любым сложным видом деятельности*<sup>18</sup>.

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 аттитюдов и социального поведения персонала способами, сочетающимися с целями организации и требованиями деятельности<sup>19</sup>.

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

---

<sup>17</sup> Емельянов Юрий Николаевич - российский психолог, специалист в области социальной психологии и культур-антропологии. 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. (Руководитель и коллектив/ в соавт., 1974; 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. Л.А. Карпенко, В.Е. Семенов.

---

<sup>18</sup> Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. - Л., Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.

<sup>19</sup> Журавлев Д.В. Классификация видов психологического тренинга // Журнал практического психолога.- 1998. - № 2.; URL:[http://www.bimbad.ru/biblioteka/article\\_full.php?aid=129](http://www.bimbad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=129)

Известный социальный психолог Лариса Андреевна Петровская<sup>20</sup> (1937-2006) рассматривает социально-психологический тренинг как средство



Петровская Л.А.

воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения<sup>21</sup>, как «средство развития компетентности в общении», «средство психологического воздействия»<sup>22</sup> 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

---

<sup>20</sup> Л.А. Петровская 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.

<sup>21</sup> Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. — М.: Изд-во МГУ, 1982.—168 с.

чувствительности (сенситивности)» являются эквивалентами социально-психологического тренинга, цель которого - развитие компетентности в общении, ее коммуникативной, интерактивной и перцептивной составляющих.



Психолог Георгий Алексеевич Ковалев<sup>23</sup>

(1947-1997) относит социально-психологический тренинг к методам

---

<sup>22</sup> Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. — М.: Изд-во МГУ, 1982.—С.208.

<sup>23</sup> 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.

активного социального обучения как комплексного социально-дидактического направления<sup>24</sup>.



Психолог Б.Д. Парыгин<sup>25</sup> (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 самооценки<sup>26</sup>.

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».

---

<sup>24</sup> Ковалев Г.А. Психологическое воздействие: дисс...на соиск. уч. степени докт.психол.наук. – М., 1991; Ковалев Г.А. Психология воздействия. М., 1991.

<sup>25</sup> 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 праксиологии. Заслуженный деятель науки Российской Федерации.

<sup>26</sup> Парыгин Б.Д. Социальная психология. Истоки и перспективы / Б. Д. Парыгин. — СПб: СПбГУП, 2010. — 533 стр.

Под психологическим воздействием принято понимать целенаправленный перенос движения информации от одного участника взаимодействия к другому<sup>27</sup>. 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 человека<sup>28</sup>. 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

---

<sup>27</sup> Куликов В.Н. Прикладное исследование социально-психологического воздействия // Прикладные проблемы социальной психологии. – М.: Наука, 1983. – С.158.

<sup>28</sup> Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. - СПб.: «Образование», 1997. - 238 с. – С. 75.

- 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 определены как методы преднамеренных изменений.

Тренинг может рассматриваться с точки зрения разных парадигм, каждая из которых нашла свое развитие в науке и применение на практике<sup>29</sup>:

- 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;
- тренинг как тренировка, в результате которой происходит формирование и отработка умений и навыков;

---

<sup>29</sup>URL:

<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3>

- 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 проблем<sup>30</sup>.

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»<sup>31</sup>

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 саморазвитии<sup>32</sup>. Мы вслед за Вачковым И.З. в большей степени уделяем внимание рассмотрению группового тренинга в его втором значении.

---

<sup>30</sup> Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.

<sup>31</sup> Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2014. – 160 с.

<sup>32</sup> Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.

Традиционно социально-психологический тренинг рассматривается как *область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении*<sup>33</sup>. Если характеризовать социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции, которому и посвящено наше учебное 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»*<sup>34</sup>.

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»*<sup>35</sup>. 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.»*<sup>36</sup> 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*

---

<sup>33</sup> Психологический словарь / Под общей ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.

<sup>34</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

<sup>35</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

<sup>36</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с

*говоришь на другом языке. -Я вообще молчу. -Вот-вот, ты даже молчишь на другом языке»<sup>37</sup>.*

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 зачихнуть обратно»<sup>38</sup>. ...-Как стать счастливым? -Молча, про себя. Счастью не нужны свидетели»<sup>39</sup>.*

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:

- группа методов активного обучения, овладения сложным видом деятельности;
- формирование желательных (личностных и профессиональных) установок, умений, навыков;
- 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

---

<sup>37</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

<sup>38</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

<sup>39</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

- обучение применению новых знаний в конкретных областях практики (управленческой, профессиональной, учебной)<sup>40</sup>. Хорошо зарекомендовали себя здесь тренинги развития субъектности личности.

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 неосознаваемое 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;
- изменение актуальности, уровня и направленности рефлексии личности (она может, 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?*

---

<sup>40</sup> URL:

<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3>

-Это не поводок, это привязанность»<sup>41</sup>.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»<sup>42</sup>;*

- 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 факторов. 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 неблагодарное 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,

---

<sup>41</sup> Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2014. – 160 с.

<sup>42</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

нередко можно заметить, что тренеры, повествуя о 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 различны – 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 антитерапевтичным. Впрочем, механический перенос норм тренинговой группы в реальную жизнь в большинстве случаев также не эффективен 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 (см. 1.4.). 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 ролей<sup>43</sup>, активизирующее групповые процессы.

---

<sup>43</sup> Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры. – Санкт-Петербург: Социально-психологический центр 1996. – 380 с.

Важно уточнить содержание понятия роль. Психолог В. И. Слободчиков разделяет понятия "социальная роль" и "игровая роль"<sup>44</sup>. 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 выбора**<sup>45</sup>. 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 им 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.

---

<sup>44</sup> Слободчиков В.И., Исаев Е. И. С48 Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов. -М.:Школа-Пресс,1995. – С. 158.

<sup>45</sup> Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.

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



Одним из первых, кто начал использовать тренинги в их современном значении, стал Дейл Карнеги<sup>46</sup>, 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.

---

<sup>46</sup> **Дейл Брэкенридж 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, переведя научные разработки психологов того времени в практическую область, разработав собственную концепцию бесконфликтного общения. Основал курсы по самосовершенствованию, навыкам эффективного общения, выступления и другие.

Развитие тренинга как формы группового обучения также связано с именем немецкого психолога Курта Левина<sup>47</sup>.

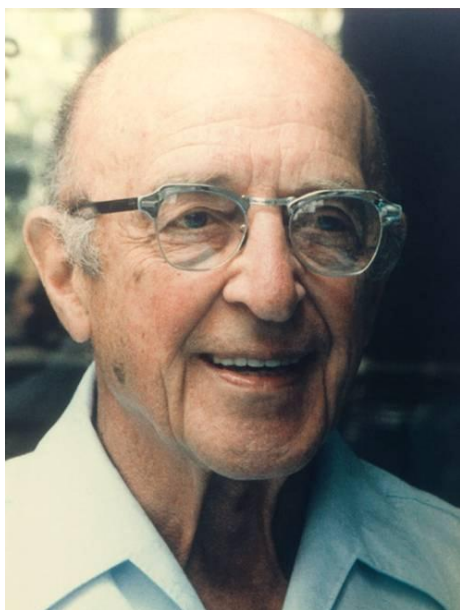


Школа К.Левина с 1946 года разрабатывала тренинговые группы (Т-группы), направленные на развитие компетентности в общении. Исследователи обратили внимание на высокую эффективность совместного анализа участниками группы их переживаний для изменения поведения. Итогом данных исследований стало создание 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.

---

<sup>47</sup> 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.

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.



В 1960-е годы в теорию тренинга были привнесены идеи гуманистической психологии Карла Роджерса<sup>48</sup> 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

---

<sup>48</sup> 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 внёс большой вклад в создание недирективной психотерапии, которую он называл «личностно-ориентированной психотерапией». Президент Американской психологической ассоциации в 1947 году. 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/>

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.

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 тренингом<sup>49</sup>. 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 органов внутренних дел.

## **1.2. Методология психологического тренинга в контексте целей и форм обучения**

Методы, приемы и техники тренинга разнообразны. Методические средства тренинга предназначены для речевой и неречевой передачи информации, создания целесообразно насыщенной познавательной

---

<sup>49</sup> Тренинг как форма социально-психологической работы и групповая форма организации обучения - URL: <http://vikidalka.ru/2-157050.html>

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)<sup>50</sup>.

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

На сегодняшний день 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. Как известно при движении к намеченной цели мы, как правило, выбираем кратчайший и наиболее безопасный путь.

Известно также и то, 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. Так и 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 и развивающего курса. Использование разнообразных техник и заданий не только обуславливает устойчивую концентрацию внимания и качественную работоспособность группы на

---

<sup>50</sup> Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. - СПб.: «Образование», 1997. – С. 14-15.

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.

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 формирование 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:

- лекция<sup>51</sup>,
- семинар<sup>52</sup>,

---

<sup>51</sup> 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. Хотя оговорим, что 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 в аудио или видеозаписи.

<sup>52</sup> 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,

- практическое занятие (в рамках практических занятий нами используются следующие формы: моделирование практических ситуаций; ролевая игра; мозговой штурм; метод кейсов; дискуссия). Каждый из перечисленных методов сочетается с использованием разнообразных техник, каждая из которых может быть достаточно эффективна в любом из перечисленных методов.

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

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 разобраться 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 он-лайн 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.

---

графика, видео, дискуссии и обсуждения), поэтому качество усвоения, обобщения и закрепления материала обычно выше, чем на лекции. Сегодня нередко используется он-лайн разновидность семинара, называемая вебинаром.

Таким образом, семинар и вебинар более эффективны в тех случаях, когда необходимо получить небольшой, но необходимый объем знаний и некоторых умений, менее эффективны для формирования навыков.

**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 местах<sup>53</sup>.

Психолог Макшанов С.И. 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)<sup>54</sup>.

*Таблица 1. Методические средства (техники) тренинга<sup>55</sup>*

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

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

<sup>53</sup> Елена Сидоренко. О себе. - URL: [http://zestleaders.com/files/bio/bio\\_sh\\_sidorenko.pdf](http://zestleaders.com/files/bio/bio_sh_sidorenko.pdf).

<sup>54</sup> URL:[http://studopedia.ru/5\\_16955\\_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html](http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html)

<sup>55</sup> URL:[http://studopedia.ru/5\\_16955\\_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html](http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html)

вопросов или тем для обсуждения) или неструктурированной (ход дискуссии зависит от участников обсуждения).

- **Дебаты, программированные инструкции**<sup>56</sup>:

- **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 оказать воздействие на третью сторону (зрителей, судей и т. д.)<sup>57</sup> и убедить ее в правильности отстаиваемого мнения. Дебаты, как форма ведения спора, отличается 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 более 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 по итогам выполненной работы со всем объемом заданий.

---

<sup>56</sup> URL:[http://studopedia.ru/5\\_16955\\_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html](http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html).

<sup>57</sup> URL:<http://wiki-linki.ru/Page/742136>.

- **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.

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, мнения, позиции, подходы 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 результатами<sup>58</sup>.

**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.

2. Развивающее применение рисуночных техник - основывается на представлениях о функциональных асимметриях головного мозга, в частности, о различиях между лево- и правополушарных картинах 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

---

<sup>58</sup> URL:[http://studopedia.ru/5\\_16955\\_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html](http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html).

обучающихся формируются психологические установки, готовность воспринимать и понимать любые проявления собеседника (речевые, 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.

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.

### ***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 поведения<sup>59</sup>, 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. Морено<sup>60</sup>. **Социодрама**, как специальный вид психодрамы, направлена на выявление, анализ и переработку индивидуальных представлений и межличностных отношений. Предметом

---

<sup>59</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

<sup>60</sup> Морено Якоб. Психодрама. 2-е издание, исправленное. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2008. – 496 с.

социодрамы являются отношения между различными группами людей и коллективные представления<sup>61</sup>.

**Психодрама** - метод, использующий инсценирование личного опыта через проигрывание ролей в определенном образом имитируемых условиях<sup>62</sup>. Для 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)<sup>63</sup>.

**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, медиативные 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)

---

<sup>61</sup> Психотерапевтическая энциклопедия -  
URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc\\_psychotherapeutic/411/%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%98%D0%9E%D0%94%D0%A0%D0%90%D0%9C%D0%90](http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychotherapeutic/411/%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%98%D0%9E%D0%94%D0%A0%D0%90%D0%9C%D0%90).

<sup>62</sup> Киппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама: Пер. с англ. — Москва: Класс, 1993. — 222 с.

<sup>63</sup> 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.

**Телесно-ориентированная психотерапия** — направление психотерапии, работающее с проблемами и неврозами пациента через процедуры телесного контакта<sup>64</sup>. Здесь выделяют три основные подгруппы приемов: работа над структурой тела (техника Александера, метод Фельденкрайза), чувственное осознание и нервно-мышечная релаксация восточные методы (хатха-йога, тайчи, айкидо).

Одним из известных телесно-ориентированных психотерапевтов является доктор Моше Пинхас Фельденкрайз<sup>65</sup>. 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 самосознания, адекватного и позитивного восприятия и развития собственных возможностей<sup>66</sup>.

В тренинге развития самосознания приемы телесной терапии используются достаточно часто и активно<sup>67</sup>. Они помогают снять мышечные и личностные «зажимы» уже в самом начале тренингового процесса<sup>68</sup>, некоторые психосоматические симптомы, преодолеть физическое и психическое напряжения, воссоздать ощущения раскрепощенности и

---

<sup>64</sup>Телесно-ориентированная психотерапия -  
URL:[https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F\\_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%8F](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%8F).

<sup>65</sup> Фельденкрайз М. Осознание через движение: двенадцать практических уроков /пер. с англ. М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007. - 244 с.

<sup>66</sup> Цветков Э.А. Мастер самопознания, или погружение в Я. – СПб., 1995.-192с.

<sup>67</sup> 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.

<sup>68</sup> 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.

свободы, что, в свою очередь, дает возможность активизировать личностные ресурсы в направлении психологического роста и процесса самопознания.

**Медитативные техники** также могут быть отнесены к тренинговым методам, поскольку существующий опыт показывает полезность и эффективность их применения в процессе групповой работы<sup>69</sup>. 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 психозенергетической регуляции, например, с дыхательными техниками<sup>70</sup>.

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

- **«Аквариум»**

Назван метод по аналогии наблюдения за поведением рыбок в аквариуме<sup>71</sup>. 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).

---

<sup>69</sup> Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.

<sup>70</sup> Мальцева Т.В. Использование практик трансперсональной психологии в образовательной среде ведомственного вуза // Вестник Московского университета МВД России. – 2014. - № 10. – С. 140-144.

<sup>71</sup>URL: <http://blogtrenera.ru/blog/metod-treninga-akvarium.html>.

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 взаимовлияния, 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.

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

Основные идеи данной технологии заключаются в следующем<sup>72</sup>:

- 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;

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, воспоминания. 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 парты 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.

- **Метод заданий**

---

<sup>72</sup> Теоретический семинар «Педагогическая мастерская» -  
URL:<http://vmeste.opredelim.com/docs/55400/index-17245.html>.

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

Описаны три основных варианта применения метода кейсов<sup>73</sup>:

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**.

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 информацией<sup>74</sup>;

- **«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

---

<sup>73</sup>Методы тренингов. — URL: [http://zelenyidom.narod.ru/gh\\_training/gh\\_fortrain/gh\\_metmat/met\\_tr.htm](http://zelenyidom.narod.ru/gh_training/gh_fortrain/gh_metmat/met_tr.htm)

<sup>74</sup> Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава **подразделений органов внутренних дел**: учебно-методическое пособие. — Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя. — Руза, 2015. —С. 132-133.

лица, принимающего решение (в этой роли может выступить также малая группа).

### **Брифинг-группы<sup>75</sup>**

#### **Методика работы групп встреч<sup>76</sup>**

---

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.

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.

Интересно и то, что возможности группы встреч поддержать и сохранить доверительное отношение к другому человеку, быть открытым и искренним в общении с ним, создается не путем многократных упражнений и

---

<sup>75</sup> URL:<https://psyera.ru/2464/gruppy-vstrech>.

<sup>76</sup> URL:<http://megapredmet.ru/1-23572.html>.

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.

#### 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 оговорить, что меры безопасности здесь не помешают, и руководитель должен позаботиться об этом, например, убрать из помещения все опасные предметы, и ввести некоторые правила, например, ввести запрет на нанесение ударов кулаками.

#### Соппротивление 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 сrbеседника. 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 почувствовать большую открытость.

#### Сочувствие и поддержка.

В тренинговой работе одна из важных задач - создание в группе атмосферы сочувствия и поддержки. Достижение этой цели не только 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 укрепляет позитивные эмоциональные отношения между людьми, возникает чувство сопричастности в жизни другого, проявляется стремление сохранить душевную теплоту и близость, которые ценятся все больше и больше.

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 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.

- В процессе тренинговой работы могут использоваться игры-стимуляции.
- 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 без всякой критики. Затем из максимального списка полученных идей критически отбирают наиболее оптимальные в соответствии со спецификой реальной ситуации;

- Ролевые и операционные (деловые) игры.
- Игры — используются сегодня в тренингах достаточно широко 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 пережить участникам 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.).

- 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)<sup>77</sup>. В нашем учебном тренинге профессионального общения широко используется основное предназначение медитативных техник - умственные действия, связанные с сосредоточением на различных образах (самого себя, 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.

**Тренинговые задания на управляемое (проводниковое) воображение** применяются традиционно 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 не просто новые, но и 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 его желаниями, и менее подвержены контролю со стороны человека, воображение связано с оцениванием, контролируется и часто приводит к конструктивным и нестандартным результатам<sup>78</sup>. Когда на наших тренинговых занятиях формулируется задание на творческое воображение, обучающиеся естественно начинают анализировать, какова может быть цель данного

---

<sup>77</sup> Журавлев Д.В. Принципы и методические средства психологического тренинга. - URL: [http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article\\_full.php?aid=564](http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=564).

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 (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, предваряющем выполнение практических заданий, состоит в создании максимально личностно комфортных условиях учебной работы. Эта задача решается преподавателем с помощью установления психологического контакта с обучающимися и создания в самом начале занятия комфортных доверительных отношений.

**Визуализация** (от англ. *visualization* - способность вызывать зрительные образы) направлена на создание и исследование участниками тренинга преимущественно зрительных образов, связанных с личными и профессиональными ситуациями<sup>79</sup>. Умение **увидеть** своевременно 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. Меру 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, типа «вышла», «где-то ходит» и

---

<sup>78</sup> Соотношение понятий психотренинг, социально-психологический тренинг (СПТ). - URL:<http://infopedia.su/9xd31c.html>.

<sup>79</sup> Методические средства психологического тренинга. - URL:[http://studopedia.ru/5\\_16955\\_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html](http://studopedia.ru/5_16955_metodicheskie-sredstva-psihologicheskogo-treninga.html).

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

Выбор оптимальных учебных, методических и практических, социально-психологических приёмов 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, 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 других<sup>80</sup>. 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 наблюдателей<sup>81</sup>.

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

---

<sup>80</sup> Эффект социальной фасилитации и ингибиции (Social facilitation (inhibition)). - URL:<http://www.mental-skills.ru/dict/effekt-sotsialnoy-fasilitatsii-i-ingibitsii-social-facilitation-inhibition-/>.

деятельности, осознания возникающих трудностей, стимулировать групповую динамику. Ведущий в ходе фасилитации организует и поддерживает процессы группового обсуждения, направляет этот процесс в нужное русло.

Видео анализ — инструмент, представляющий собой визуальную основу тренингового обучения, предполагает демонстрацию видеосюжетов, подготовленных ведущим, или видеозаписей тренинговых занятий, на которых участники тренинга демонстрируют разные типы поведения. Видео анализ 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 полученного<sup>82</sup>. Причины этого различны: оправдались ли 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 деятельности<sup>83</sup>.

Посттренинг может проводиться в формате семинара, мастерской, повторения фрагментов тренинга, коучинга и

---

<sup>81</sup> Эффект социальной фасилитации и ингибции (Social facilitation (inhibition)). - URL:<http://www.mental-skills.ru/dict/effekt-sotsialnoy-fasilitatsii-i-ingibitsii-social-facilitation-nhibition-/>.

---

<sup>82</sup> URL:[http://ru-wiki.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3#.D0.9C.D0.B5.D1.82.D0.BE.D0.B4.D1.8B\\_.D1.82.D1.80.D0.B5.D0.BD.D0.B8.D0.BD.D0.B3.D0.B0](http://ru-wiki.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3#.D0.9C.D0.B5.D1.82.D0.BE.D0.B4.D1.8B_.D1.82.D1.80.D0.B5.D0.BD.D0.B8.D0.BD.D0.B3.D0.B0)

<sup>83</sup> Тренинговые формы работы ... - URL:<http://www.b17.ru/article/34313/>.

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 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 продуктивным и целесообразным<sup>84</sup>.

### **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.

Исследователь К. Аргирис предлагал использовать для разграничения видов групп континуум большей или меньшей «терапевтичности» тренинга<sup>85</sup>. Эту же идею разделяет Дж. Джибб, используя для классификации тренинга шкалу психотерапия - традиционное обучение, располагая на ней девять основных видов тренинга<sup>86</sup>.

Существует типология, согласно которой различные программы тренинга разделяются в зависимости от обращения к конкретной

---

<sup>84</sup> Журавлев Д. В. Классификация видов психологического тренинга URL:[http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article\\_full.php?aid=129](http://www.bim-bad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=129).

<sup>85</sup> URL: <http://www.diss.seluk.ru/di-psihologiya/645880-2-psihologiya-treninga-professionalnoy-deyatelnosti.php>.

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.

Х. Миккин в качестве основания для разделения разных видов тренинга принимает организационную сторону, обращая внимание на распределение инициативы между тренером, организацией-заказчиком, тренируемыми и степенью профессионализации тренера<sup>87</sup>.

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.

---

<sup>86</sup>URL: <http://reftrend.ru/628829.html>.

<sup>87</sup>URL: [http://studopedia.ru/5\\_16952\\_trening-kak-metod-prednamerennih-izmeneniy.html](http://studopedia.ru/5_16952_trening-kak-metod-prednamerennih-izmeneniy.html): Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. - СПб.: «Образование», 1997.

Институционализированный тренинг отличается от любительского переходом инициативы его проведения от тренера к организации-заказчику, которая вправе предъявлять к тренеру ряд требований, относящихся к подтверждению 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 психотерапии<sup>88</sup>.

Исследователи Лебедева Н.М. и Палей А.И. выделяют три класса тренинга по их направленности<sup>89</sup>:

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

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 направления тренинга также реализуется в процессе развития у обучающихся

---

<sup>88</sup> Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. - СПб.: «Образование», 1997.

<sup>89</sup> Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. - СПб.: «Образование», 1997.

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, что для того, чтобы понимать других, надо хорошо знать и понимать себя. Однако развитие ауторефлексии предполагает анализ собственного поведения и общения в совместных коллективных ситуациях.

Выготский Л.С. формулирует общий **генетический закон культурного развития** в следующем виде: всякая психическая функция в культурном развитии ребенка появляется на сцену дважды, в двух планах, сперва социальном, потом 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»<sup>90</sup>

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

---

<sup>90</sup> Выготский Л.С. История развития высших психических функций // Собрание сочинений: в 6-ти томах. – Т.3. – Проблемы развития психики / Под ред. А.М.Матюшкина.

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, пересечении.

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



Рисунок 5. Тренинг моряков на групповое выживание в воде<sup>91</sup>

**Навыковый тренинг** может включать в себя следующие тренировки<sup>92</sup>: **физические** - силовая; интервальная; уличная (Street Workout); фартлек<sup>93</sup>; **психологические**: аутогенная; **специальные**: гипоксическая; закаливание. Хорошим примером объединения перечисленных функций является тренинг моряков, а также тренировка космонавтов в Центре

---

<sup>91</sup>

URL:<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3>

<sup>92</sup>

URL:[https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80\\_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8\\_%D0%BA%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%B2\\_%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8\\_%D0%AE.\\_%D0%90.\\_%D0%93%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8_%D0%BA%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%B2_%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8_%D0%AE._%D0%90._%D0%93%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0)

<sup>93</sup> 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. Некоторые из них представлены в **Приложении 7**.

подготовки космонавтов им. Ю.А.Гагарина. Отдельные этапы тренинга представлены на фотографиях<sup>94</sup>:



Рисунок 6. Важную роль в становлении космонавта как профессионала играет лётная и парашютная подготовка.



Рисунок 7. Тренинг космонавтов, Центр подготовки космонавтов имени Ю. А. Гагарина.

Центрифуги предназначены для тренировок на перегрузки, Она должна показать, как человек справляется с перегрузками, возникающими при старте

---

94

URL:<https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3>; URL:<http://loveopium.ru/kosmos/centr-podgotovki-kosmonavtov-imeni-gagarina.html>



Рисунок 8. Тренинг космонавтов на центрифуге.

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.



Рисунок 9. Центрифуга ЦФ-18.

Тренинг космонавтов также проходит в гидролаборатории. Она включает в себе ёмкость с водой диаметром 23 метра и глубиной 12 метров. 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**

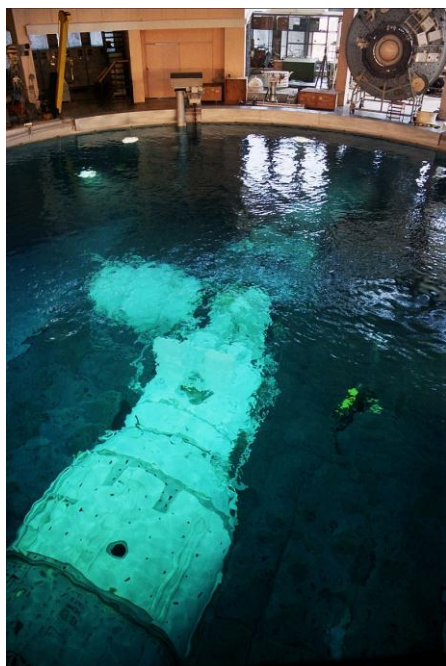


Рисунок 10. Гидролаборатория.



Рисунок 11. Полноразмерный макет орбитальной станции<sup>17</sup>

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.



Рисунок 12. Полноразмерный макет орбитальной станции<sup>95</sup>.

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

**В таком виде в тренировочном процессе объединяются два понятия, имеющие 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.**

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

95

URL:[https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80\\_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8\\_%D0%BA%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%B2\\_%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8\\_%D0%AE\\_%D0%90\\_%D0%93%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8_%D0%BA%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%B2_%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8_%D0%AE_%D0%90_%D0%93%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0)  
#cite\_note-7.

практической отработки профессиональных действий<sup>96</sup> 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, своеобразия, 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 органов внутренних дел.

**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

---

<sup>96</sup>Словари и энциклопедии на Академике — URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/eng\\_rus/344560/%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D1%8B%D0%B9](http://dic.academic.ru/dic.nsf/eng_rus/344560/%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D1%8B%D0%B9)

применяется с учетом всех параметров бизнеса как сферы реальности (прежде всего, особенностей деятельности, реализуемой данной организацией), что предполагает системный подход в 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, все вышеперечисленные тренинги. Но не 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 название бизнес-тренинг. В таком его значении данный тренинг предоставляет ряд идей для тренинга профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

Бизнес-мастерская — современный вид бизнес-тренинга (подробнее о мастерских см. ниже).

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 принципов<sup>97</sup>.

---

<sup>97</sup> Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. — М: Издательство "Ось-89", 1999. — 176 с. — URL: [http://www.krotov.info/libr\\_min/03\\_v/ach/kov.htm](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 следующие:<sup>98</sup>.

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, чем более искренними будут эмоции и чувства.



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 личности<sup>99</sup>. 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 каждому участнику и которая способствует не только механизмам самосознания, но и процессам межличностного взаимодействия в группе.

---

<sup>98</sup> Вачков И.З. Основы технологии группового тренинга: учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.

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.

## **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

---

<sup>99</sup> Сидни Джуард. - URL: <http://olgapisaryk.livejournal.com/169886.html>.

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. **ИЛЛЮСТРАЦИЯ**

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, 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. **ИЛЛЮСТРИЦИЯ**

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 участниками тренинговой работы, способными самостоятельно строить тренинговую реальность.

**Принцип осознания поведения.** В ходе работы тренинговой группы привычный для большинства участников непроизвольный 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.

**ИЛЛЮСТРАЦИЯ**

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 воришку 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. **ИЛЛЮСТРАЦИЯ**

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. Петровской<sup>100</sup> :

**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

---

<sup>100</sup> Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. - С. 59-65

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 использует 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.

**6. Принцип конфиденциальность** —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 принципы<sup>101</sup> (Прутченков А.С, 1995; с.7-9):

**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.

**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 не целесообразно 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 дисциплины преподается интенсивно циклом по 8 часов в день.

---

<sup>101</sup> Прутченков А.С. Школа жизни. Методические разработки социально-психологических тренингов. – М.: Издательство: МООДиМ Новая цивилизация, Педагогическое общество России, 2000. – 155 с.

**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.

**6. 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, направлять их усилия в нужное русло.

**7. Принцип гармонизации интеллектуальной и эмоциональной сфер.** Тренинг предполагает динамизацию эмоциональной и интеллектуальной составляющих психической деятельности. Эмоциональное отреагирование 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 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".<sup>102</sup> 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.

**8. 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.

**9. 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.

---

<sup>102</sup> Выготский Л.С. Собр. соч.: В 6 т. – Т.5. - М.: Педагогика, 1982—1984. – С.251.

**10. 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.

**11. 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 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 наши тренинговые занятия могут проводиться с выходом на территорию учебного комплекса, где находятся криминалистические полигоны. Туда же может выноситься используемый на занятиях вспомогательный инвентарий (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**

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. Остановимся 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 принадлежит психологу университета в штате Индиана, США Норману Трипплетту<sup>103</sup> в 1937 году.

---

<sup>103</sup> 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

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, а не с секундомером, и сделал вывод о том, что присутствие других и их реакция на действия спортсмена побуждает 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 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

---

одними из первых социально-психологических открытий. Условно их можно отнести к группе эффектов социальной помощи, в частности, позитивному влиянию группы на

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<sup>104</sup> также указывает три причины возникновения эффекта социальной фасилитации<sup>105</sup>:

---

результаты индивидуальной деятельности.

<sup>104</sup> Дэвид Майерс родился в Сиэтле, 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.

<sup>105</sup> Майерс Дэвид. Социальная психология. - СПб.: Питер, 1997 - 688 с.

– 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 обеспокоенность 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.

**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.

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)**<sup>106</sup>. С увеличением количества членов в группе

---

<sup>106</sup> 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.

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, 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, складывающийся 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, а именно, в 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 дождется помощи, если за ее страданиями наблюдает большое число людей.

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 затерянность 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 громогласно 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 боязно 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 сотрудников**<sup>107</sup>:

- *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;

---

<sup>107</sup> Эффект социальной лени – URL: [http://www.elitarium.ru/jeffekt\\_socialnoj\\_leni/](http://www.elitarium.ru/jeffekt_socialnoj_leni/).

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

**Эффект «синергии»** (Синергия (из др.-греч. Συnergie — соучастие, содействие, помощь, сообщничество)<sup>108</sup>. 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»).

Этот групповой эффект одним из первых исследователей изучал В. М. Бехтерев<sup>109</sup>.

---

<sup>108</sup> Синергия (значения) — URL —  
[https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D1%8F\\_\(%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D1%8F_(%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F)).

<sup>109</sup> Влади́мир Миха́йлович Бе́хтерев (20 января (1 февраля) 1857, Сарали (ныне Бехтерево, Елабужский район) — 24 декабря 1927, Москва) — выдающийся

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.

Наиболее явно эффект «синергии» проявляется при проведении «брейнсторминга» – «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 начинают видеть и понимать все очень сходно, движутся на одной волне. Их опережающее представление начинает превосходить реалистическую оценку возможных альтернативных действий.

---

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 разработке психологии, психиатрии, неврологии и других «человековедческих» дисциплин, организованный как исследовательское и высшее учебное заведение, ныне носящее имя В. М. Бехтерева. Подробнее см.: Почебут Л.Г., Мейжис И.А. Социальная психология / Л.Г.Почебут, И.А.Мейжис. – СПб.: Питер, 2016. – С. 495

Характеризуется единством восприятия и точностью понимания обсуждаемой реальности, эффектом «чтения мыслей на расстоянии».

Открытие этого феномена и обозначение его термином «группомыслие» или «огруппление мышления» принадлежит американскому психологу Ирвингу Дженису<sup>110</sup>. Он открыл это 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 группы<sup>111</sup>.

---

<sup>110</sup> Дженис Ирвинг Лестер Irving Lester Janis (26 мая 1918 Буффало, Нью-Йорк – 15 ноября 1990 - психолог-исследователь в Йельском университете, почетный профессор социологии Калифорнийского университета, Беркли (США).

Образование: Колумбийский университет (1940 г.–1948 г.), Чикагский университет. Стипендия Гуггенхайма 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 Карл Ховланд (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 Гуггенхайма. Ирвинг Дженис являлся членом Американской ассоциации развития науки с 1974 года. Был членом редколлегии знаменитого журнала «Journal of Experimental Social Psychology» в период с 1966 по 1970 год, и журнала «American Scientist» с 1969 года по 1980 год. Так же он был председателем редколлегии американского журнала «Journal of Conflict Resolution». Информация взята с сайта биржи Автор 24: [https://author24.ru/spravochniki/psihologiya/irving\\_dzhenis\\_amerikanskiy\\_psiholog-issledovatel/](https://author24.ru/spravochniki/psihologiya/irving_dzhenis_amerikanskiy_psiholog-issledovatel/) .

<sup>111</sup> Ирвинг Дженис, американский психолог-исследователь. – URL - [https://author24.ru/spravochniki/psihologiya/irving\\_dzhenis\\_amerikanskiy\\_psiholog-issledovatel/](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 приносит что-то новое, в итоге находится наиболее оптимальное решение актуальной проблемы. Эффект «группомыслия» возникает в ситуации, когда критерием истинности служит, возможно, даже не самое оптимальное, но единое мнение сплоченного коллектива, которое противопоставляется мнению отдельного человека, пусть даже более близкого 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. Джанис 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, недальновидными («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). Достигается единодушие, сплоченность в группе, в том числе путем отказа от своих ценностей, убеждений, собственного мнения. В подобной группе каждый ее участник утверждает себя как источника 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<sup>112</sup> изучал возникновение групповых норм в лабораторных условиях. Его эксперимент заключался в следующем. В совершенно тёмной 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).

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

---

<sup>112</sup> 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 Джемс. 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.

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 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 группе<sup>113</sup>. 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

---

<sup>113</sup> Семечкин Н.И. Психология социального влияния. - СПб, «Речь», 2004 г.. – С. 20.

поведения). Стереотипы поведения, общения, отношения одного из членов группы фактически копируются 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.

**Эффект «ореола».** Это изменение представлений, мнений, оценок личности под влиянием психологической установки, возникающей у человека в процессе восприятия и оценки другого либо общения с ним<sup>114</sup>.

В отечественной психологии наиболее известны эксперименты московских психологов (А.Бодалева<sup>115</sup>, В.Мухиной<sup>116</sup> и др.) с изменением

---

<sup>114</sup> 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.

<sup>115</sup> 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 рассматривается 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

восприятия одной и той же фотографии, предъявляемой для описания разным группам людей с различной установкой «преступник-рецидивист» или «выдающийся ученый»<sup>117</sup>. 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<sup>118</sup> отмечает, что то, что мы узнаем о человеке в первую очередь, имеет решающее значение на наше суждение о нем<sup>119</sup>.

---

А.А.Бодалевым трудов 50 переведены и изданы в других странах (США, Франции, Германии, Канаде, Японии, Мексике).

<sup>116</sup> 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 Будённовске (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 осуждённых к длительным срокам наказания» [осуждённых пожизненно]. Работа ведётся 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.

<sup>117</sup> Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. — М.: Издательство Моск. ун-та, 1982. — 200 с.

<sup>118</sup> Эллиот Аронсон (род. 9 января 1932 года) — ведущий американский социальный психолог, доктор философии по психологии Стэнфордского университета. Член редакционной коллегии ряда известных психологических журналов.

Сформировавшаяся в «эффекте первичности»<sup>120</sup> 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»;

- 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.

---

<sup>119</sup> Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / изд. 7.; пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1998. - 517 с.

<sup>120</sup> Эффект первичности – первое впечатление о незнакомом человеке является наиболее действенным. «У Вас не будет второго шанса произвести первое впечатление» (Коко Шанель).

**Эффект «бумеранга»<sup>121</sup>.** Действия или информация, направленные против кого-либо, оборачиваются против тех, кто совершил эти действия или дал эту информацию.

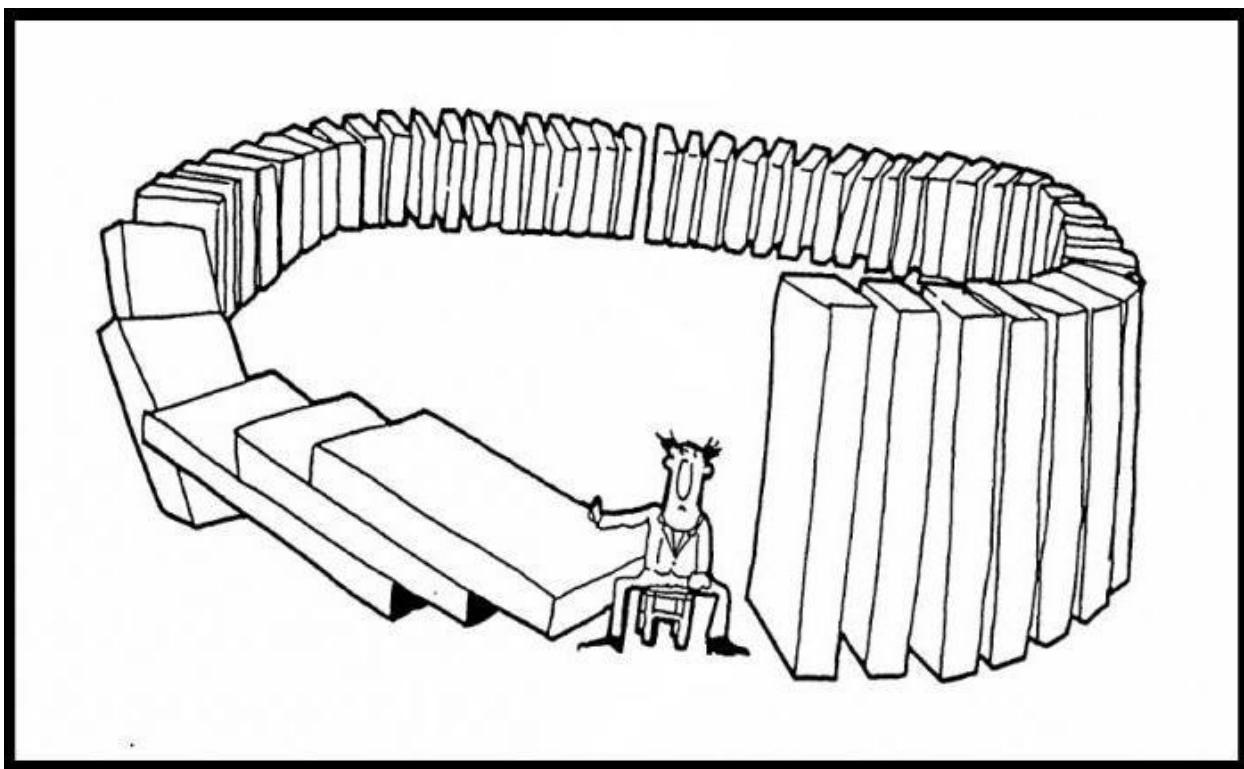


Рис 13. Эффект бумеранга в его неизбежности<sup>122</sup>

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

- Что посеешь - то и пожнёшь
- Как аукнется - так и откликнется

---

<sup>121</sup> 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. - Читайте подробнее на FB.ru: URL: <http://fb.ru/article/257775/effekt-bumeranga-v-psihologii-opredelenie-osobennosti-i-primeryi>

<sup>122</sup> Эффект бумеранга в психологии: определение, примеры, особенности – URL: <http://fb.ru/article/257775/effekt-bumeranga-v-psihologii-opredelenie-osobennosti-i-primeryi>

- Не рой яму другому – сам в неё попадёшь.

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»<sup>123</sup>.

**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»)<sup>124</sup>.

Данные понятия «мы и они» и их отношение как универсальную психологическую форму самосознания всякой общности людей в социальную психологию ввел В. Ф. Поршнев<sup>125</sup>. Для того, чтобы появилось

---

<sup>123</sup> 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.

<sup>124</sup> URL: <http://psylist.net/socpsy/00032.htm>

<sup>125</sup> Борис Фёдорович Поршнев (07.03.1905 - 26.11.1972)- советский историк и социолог. Доктор исторических и философских наук. Почётный 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.

субъективное «мы», отмечал он, требуется повстречаться и обособиться с каким-то «они», то есть с другой группой людей<sup>126</sup>. 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 группы<sup>127</sup>.

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.

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

---

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 экономии 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.

<sup>126</sup> Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история: 2-е изд., доп. и испр. – М.: Наука, 1979. – 235 с.

<sup>127</sup> Поршнев В.Ф. О начале человеческой истории. Проблемы палеопсихологии. - М.: Литературно-издательское агентство "Академический Проект", 2017. – 542 с.

Отечественный психолог В.С. Агеев подробно изучил действие этого эффекта, опираясь на результаты экспериментальных исследований американских и российских психологов<sup>128</sup>. 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;

---

<sup>128</sup> Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. — 240 с.

3) членство в группе оказывается более важно, чем межличностное сходство: при отсутствии в группе неразрешенных межличностных конфликтов 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)<sup>129</sup>.

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

-Шарик, тебе хозяин доверяет?

-Конечно.

-А зачем тогда поводок?

---

<sup>129</sup> 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/1235/%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F](http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychology/1235/%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F)

Двойной стандарт - обычный для массовой личности способ поднять себе самооценку:

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

-Это не поводок, это привязанность.<sup>130</sup>

Поллианна – одиннадцатилетняя девочка, героиня одноимённого романа английской писательницы Элионор Портер, написанного в 1912 г.<sup>131</sup>

Принцип Поллианны: **радоваться, несмотря на то, что радоваться вроде бы нечему**. Если постараться, почти во всём 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 тёти (поскольку миссис Стоу очень нуждалась), что бессоннице надо радоваться, потому что жалко тратить время на сон. Хорошо, что цветок в её волосах завянет – значит, в вазе появятся свежие цветы. Причёска, 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 этой связи 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 безопасности<sup>132</sup>.

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,

---

<sup>130</sup> Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2014. – 160 с.

<sup>131</sup> Портер Элионор. Поллианна. – М.: Издательство АСТ Школьное чтение, 2016. – 304 с.

<sup>132</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

поведения отдельных членов группы, других людей или всего общества<sup>133</sup>. 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 активности<sup>134</sup>. 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

---

<sup>133</sup> URL: [http://studopedia.ru/2\\_99991\\_effekt-gruppovogo-egoizma.html](http://studopedia.ru/2_99991_effekt-gruppovogo-egoizma.html)

<sup>134</sup> URL: <http://psylist.net/socpsy/00034.htm>.

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 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)<sup>135</sup>. 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

---

<sup>135</sup> URL: <https://www.psyoffice.ru/3-0-socpsy-00035.htm>.

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 стимулов<sup>136</sup>. Групповая активность проходит циклически разные стадии: оптимальная активность, необходимая для нормальной работы группы, обусловленная оптимумом мотивации – 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 зависит от уровня развития самой группы, возникающих структурных изменений и качества психологического контакта, установленного ведущим с группой. Рассмотрим подробнее эти групповые характеристики.

---

<sup>136</sup> URL: <http://psylist.net/socpsy/00036.htm>.

**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, взаимопринимающие, поддерживающие, внимательные. Такая атмосфера 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 отношения<sup>137</sup>. 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

---

<sup>137</sup> Дойч М. Разрешение конфликта: (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально - политический журнал, 1997, №1 - С. 202- 218.

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 собственно 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 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 членов<sup>138</sup>. В зависимости от цели деятельности можно выделить четыре типа групповой активности<sup>139</sup>:

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.

**б) 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

---

<sup>138</sup> Левин Курт. Динамическая психология. - М.: Смысл, 2001. — 568 с.

<sup>139</sup> URL: <http://psylist.net/socpsy/00022.htm>.

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.

В теории групповой динамики, разработанной немецким психологом К. Левиным<sup>140</sup>, сплоченность является ключевым понятием, определяющим уровень развития группы.



Курт Левин

К. Левин рассматривал сплоченность как тотальное поле сил, заставляющее участников оставаться в группе <sup>141</sup>. Сплоченность группы

---

<sup>140</sup> 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 единомышленников. 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.

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.

**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

---

<sup>141</sup> Левин К. Теория поля в социальных науках: перевод с англ. - СПб.: «Сенсор», 2000. – 368 с.

пр.), особенностей межличностных отношений, например, кому предстоит выполнять принятое решение, а кого-то оно не затронет, заинтересованности участников обсуждения в решении этой задачи (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 присущего 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 группе 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 из 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 роль<sup>142</sup>:

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.

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 групп<sup>143</sup>. 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

---

<sup>142</sup> URL:<http://teambuilding.in.ua/grupповaya-dinamika-struktura-gruppy-splochnost-i-napryazhenie.html>.

<sup>143</sup> URL:<http://teambuilding.in.ua/grupповaya-dinamika-struktura-gruppy-splochnost-i-napryazhenie.html>.

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 Белбина<sup>144</sup> (Великобритания), который выделил в эффективной группе 8 ролей, которые могут взять на себя члены команды<sup>145</sup>:

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

---

<sup>144</sup> Интервью с Меридитом и Найджелом Белбинами: Формирование команд и охрана интеллектуальной собственности Белбина. - URL:<http://www.trainings.ru/library/articles/?id=7220>.

<sup>145</sup> URL:<http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochennosti-i-napryazhenie.html>.

**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.

**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. Способны проверить качество группового продукта. Слабость – очевидна чрезмерно скептически, убивают дух, страсть, азарт.

**Исследователь (или добытчик) ресурсов.** – популярен, общителен, новые идеи, контакты, усовершенствования. Минус – не критичен, 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** – спланируют, 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 другу<sup>146</sup>. Это универсальное групповое явление наблюдается во всех тренинговых группах. Курт Левин характеризовал сплоченность как тотальное поле сил, заставляющих участников оставаться в группе<sup>147</sup>. 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 тренинг 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, сформированной из незнакомых людей, какая-то часть времени обязательно будет потрачена на достижение того уровня сплоченности, который необходим для решения групповых задач.

---

<sup>146</sup> URL:<http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochennosti-napryazhenie.html>.

<sup>147</sup> URL:<http://teambuilding.in.ua/gruppovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochennosti-napryazhenie.html>.

Обобщение имеющихся исследований (А.А.Александров, 1997; Ж.Годфруа, 1992; К.Рудестам, 1993 и др.) позволяет выделить следующие факторы, способствующие групповой сплоченности<sup>148</sup>:

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 спланиваются 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 специфики общения можно предложить новую типологию малых групп<sup>149</sup>.

Акциденция (лат. *accidentia* – случайность) – группа случайно встретившихся, собравшихся, ранее не знакомых 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».

Комиция (лат. *comitia* – собрание) – группа людей свободных, не имеющих взаимных обязательств друг перед другом и собравшихся для обсуждения какой-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.

---

<sup>148</sup> URL:<http://teambuilding.in.ua/grupnovaya-dinamika-struktura-gruppy-splochnosti-i-napryazhenie.html>.

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 коалиция, команда. 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 подгруппы<sup>150</sup>.

---

<sup>149</sup> URL:<http://psylist.net/socpsy/00022.htm>

<sup>150</sup> Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. – М.: Юрайт, 2017. – 302 с.

**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 внимательна, 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 наблюдается 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 ещё.  
• Альберт Эйнштейн<sup>151</sup>*

#### **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 его личности, 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 изданий 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

---

<sup>151</sup>URL - [http://www.wisdoms.ru/tsitati\\_pro\\_igru.html](http://www.wisdoms.ru/tsitati_pro_igru.html)

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;

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 работы 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 неизвестен. Мы заметили, что во время выполнения серии подобных заданий без их детального обсуждения у отдельных обучающихся, работающих с полной отдачей и ответственностью, обостряется подсознательная интуитивно 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 — чувство определенности, ясности, возникающее 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 дню 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 может быть начато 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 с 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 учреждений 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 напряженность у участников. Это 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. 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 аргументировано 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 упражнения. 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 предоставленный 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 рабочую группу или его выход из нее влияет на численность – четную или нечетную. В любом случае при участии ведущего в упражнении выбор им 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.
- 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, периодически обсуждают с ним психологические проявления в собственной жизни, деятельности, общении ).

### **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).

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 активно 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.

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».*<sup>152</sup> 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 важных 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 потребуются дополнительное время. Если опрос делается в группе, то участники как бы подытоживают совместную работу, лучше это сделать письменно каждым 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.

---

<sup>152</sup> Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство 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» во внутрь 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 осознавать, 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 (двигательное, 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. Естественно, что развитие принципов дидактики активно продолжается и в современной педагогике. Для удобства последующего анализа назовем 2 группы

принципов обучения – 1) «классические» и 2) «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.

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.

Принципы обучения ориентируют на создание таких условий, при которых учащийся сознательно, активно и упорно усваивает учебный материал. Вот почему 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 первоначальный 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 (121, 122, 123) на тему «Конфликт как затруднительная жизненная ситуация в динамике» прилагаются:

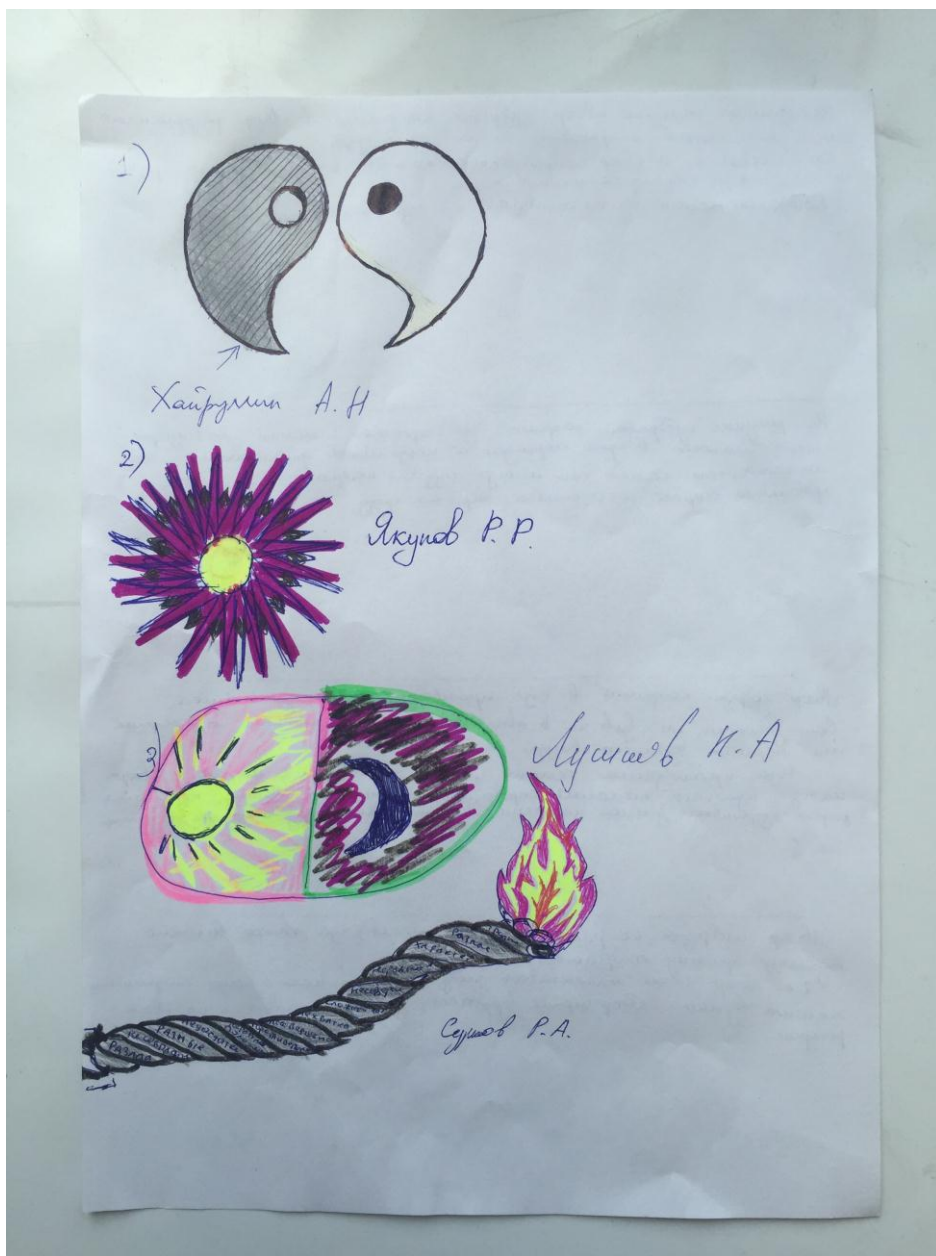


Рисунок 14. Понятие «конфликт» в рисунках обучающихся.

Примеры личностно-ориентированного анализа рисунка (выполнил Якупов Р.Р.

1. На данном рисунке автор изобразил конфликт в виде разрезанного Инь и Янь, которые направлены лицом друг к другу. Следует отметить, что

автор непроизвольно поднимает проблему, указав стрелкой на главную причину конфликту – 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 щипами, тем самым 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.)

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:

*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.

*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, ученики овладевают практикой логически осмысленного, целостного усвоения учебного материала (например, имеются опорные таблицы по курсу «Психология» - схема взаимосвязи психических явлений, которая сохраняет свое обучающее значение для других психологических дисциплин, по курсу юридической психологии - опорная таблица психологических особенностей следственных действий –нам тоже интересна и полезна на практических и лекционных занятиях по тренинговой дисциплине.

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.

*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 лежит 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.

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<sup>153</sup>: 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

---

<sup>153</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – С. 95-96.

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 является<sup>154</sup>. 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.

По определению казанского академика Р.Х.Шакурова, «роль – социально-типическая система поведения (совокупность действий), выработанная в данном обществе для выполнения определенной социальной функции»<sup>155</sup>.

По этому определению 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.

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, представляющих собой совокупность объективных

---

<sup>154</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – С. 96.

<sup>155</sup> Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии // Вопросы психологии. - 1972. - № 5. - С. 103.

требований к исполнителю данной роли со стороны условий деятельности. Ролевое поведение является результатом объективации этих требований в деятельности отдельной личности.

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 тематике<sup>156</sup>.

### **Упражнения и задания для развития профессиональных навыков**

Для развития навыка выслушивания ведущему предлагаются следующие специальные упражнения<sup>157</sup>.

#### **Упражнение 1. Точность понимания сказанного.**

---

<sup>156</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

<sup>157</sup> <sup>157</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

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 поедem 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 придинок 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 и 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 то, 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 упражнение<sup>158</sup>.

#### **Упражнение 4. Услышим себя со стороны.**

Сделайте видеозапись своего разговора с кем-либо, например, из учеников. По возможности, это должно быть неизвестно Вашему собеседнику. При этом 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. Представляет 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?**

---

<sup>158</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

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 речь<sup>159</sup>.

### **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)<sup>160</sup>. 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...»<sup>161</sup>

---

<sup>159</sup> Подробнее: URL - <https://www.kakprosto.ru/kak-106723-kak-nauchitsya-rasskazyvat-interesno#ixzz4nCwv0m1v>

<sup>160</sup> Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов. - М.: Эксмо, 2007. – С. 22-24.

<sup>161</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

#### **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.<sup>162</sup>

#### **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 понимании 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».

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 впервые встретились с ним, и каким образом менялось мнение о нем в процессе дальнейшего общения.

##### **Упражнение 2. Как понять и изменить чувства другого?**

---

<sup>162</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

*«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 Джеймс)*

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?**

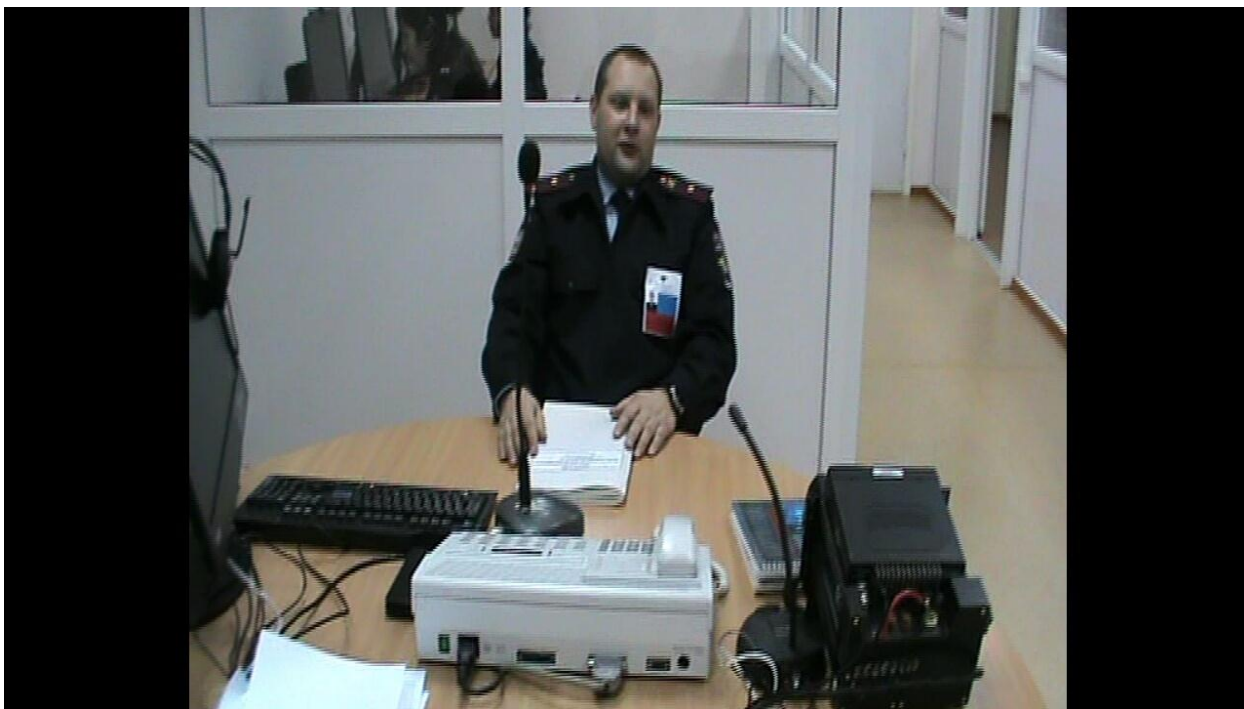
Данное упражнение нацелено на диагностику эмоционального состояния собеседника. Каждый участник в паре сообщает второму о его эмоциональном состоянии. Например, мне кажется, что ты раздражен и не сосредоточен. Второй после этого говорит о своем реальном состоянии и высказывается предположения о состоянии 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 карточки-задания другим не показываются. Участники поочередно невербально демонстрируют свою эмоцию, остальные ее угадывают.



Фрагмент практического занятия на полигоне «Дежурная часть».

Эмоция «сомнение».

### **Упражнение 6. Я хочу тебя понять...**

Упражнение на сравнение речевого и эмоционально-чувственного поведения. Участники изображают различные жизненные ситуации (объяснение с начальником в ситуации 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 слов<sup>163</sup>**

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 другими<sup>164</sup>. Участник под вторым номером получает при этом инструкцию (о сути которой неизвестно первому), в соответствии с которой он должен посылать своему

---

<sup>163</sup> Подробнее: URL - [http://studopedia.ru/9\\_161682\\_uprazhnenie-pyat-dobrih-slov----minut.html](http://studopedia.ru/9_161682_uprazhnenie-pyat-dobrih-slov----minut.html)

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!

Затем роли меняются. Убеждать своего партнера придется участнику под вторым номером. Первый же игрок получает от тренера инструкцию пользоваться невербальными сигналами позитивного слушания: качать 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 вижу в людях.**

Упражнение выполняется в парах<sup>165</sup>. Каждый выбирает себе в пару того члена группы, которого он знает меньше всех остальных.

---

<sup>164</sup>URL-  
[https://infourok.ru/programma\\_treninga\\_po\\_formirovaniyu\\_\\_empaticheskikh\\_sposobnostey-118165.htm](https://infourok.ru/programma_treninga_po_formirovaniyu__empaticheskikh_sposobnostey-118165.htm)

<sup>165</sup>URL -  
[https://infourok.ru/programma\\_treninga\\_po\\_formirovaniyu\\_\\_empaticheskikh\\_sposobnostey-118165.htm](https://infourok.ru/programma_treninga_po_formirovaniyu__empaticheskikh_sposobnostey-118165.htm)

Инструкция. В течение четырех минут участники молча смотрят друг на друга. Затем каждому участнику дается четыре минуты, в течение которых он должен рассказать своему собеседнику, кого он видит перед собой. Рассказ надо начать словами: «Я вижу перед собой...» и дальше говорить только о внешнем облике, не включая в рассказ оценочных понятий, а также слов, которые содержат информацию о личностных особенностях человека, например: добрые глаза, умный взгляд и т. п. Сначала один говорит четыре минуты, другой слушает, потом наоборот.

### **Упражнение 3. 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 4. Как мне тебя почувствовать.**

Направлено на развитие телесной чувствительности<sup>166</sup>.

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.**

---

<sup>166</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

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 5 минут излагает все, что он понял.

## **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 текста<sup>167</sup>:

Ольга Петровна заболела и ее не будет до 11 февраля. Поэтому нам придется самостоятельно организовывать поставки книг на все ее киоски. Это означает, что каждому из нас придется выполнять дополнительную работу в течение месяца. Кроме того, без нее придется проводить учет и отчитываться по реализации продукции разных типов. Это придется делать как по своим точкам, так и по точкам Ольги Петровны. В течение недели будет производиться замена клавиатур для компьютеров, установленных на точках. Для этого необходимо подать заявку на каждый компьютер. Наконец,

---

<sup>167</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.

тренинг по психологии профессионального общения продавца 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 с взаимодействием рук и без него.

### **Упражнение 2.**

Направлено на интеллектуальное и моторное взаимодействие. Участники делятся на две подгруппы. Ведущий раздает карточки с известными пословицами. 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.

### **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 измерение 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?



Фрагмент практического занятия на полигоне «Дежурная часть»: «заразительность» эмоций (положительные эмоции сотрудников передаются задержанному).

### **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. На фото ниже отражена сцена смущения задержанного в состоянии алкогольного опьянения на спокойное корректное обращение сотрудника дежурной части.

Разбиваемся на группы по 2 или 4 человека. На каждый разговор 1-2 минуты. Ваша 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 вам мешает в работе.

В конце интервью любой человек из группы сможет задать еще 2 вопроса от себя.

### **Упражнение 4.**

#### **Самоопределение команды. Упражнение «Метафора».**

Каждый из участников должен выразить свое личное отношение к команде, в которой находится, в виде метафоры, как 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 обращая 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 ритуальное 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 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.

## **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. 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 4. 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 5. 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 6. 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 образом ищет другого.

### **Упражнение 7. 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 8. 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. Одновременно работают несколько роботов. Глаза роботов завязаны. Аварийная команда для всех роботов – Стоп!

### **Упражнение 9. 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 10. Зеркало**

Участники разбиваются на пары. Один выполняет движения в медленном темпе. Другой – в точности копирует эти движения, становясь зеркалом. Меняются местами.

### **Упражнение 11. 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 12. Содержание стихотворения**

Ведущий зачитывает небольшое стихотворение, а после этого все кратко записывают его содержание. Затем каждый зачитывает свои записи и сравнивают их.

Волшебница-зима<sup>168</sup>

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.

---

<sup>168</sup> Пушкин А.С. - <http://stih.su/volshebnica-zima/>

Брега с недвижною рекою  
Сравняла пухлой пеленою;  
Блеснул мороз, и рады мы  
Проказам матушки-зимы.  
Ночь тиха, в небесном поле<sup>169</sup> ...  
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.

### **Отношение сновидения к жизни в бодрствовании<sup>170</sup>**

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. Старый физиолог Бурдах, которому мы обязаны добросовестным и проницательным описанием феноменов сновидения, выразил это убеждение в часто цитируемом положении (Burdach, 1838, 474): «...Жизнь дня с ее тревожностями и наслаждениями, с радостями и горестями никогда не повторяется; скорее, сновидение желает нас 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

---

<sup>169</sup> Пушкин А.С. URL- <http://stih.su/noch-tikha-v-nebesnom-pole/>

нечто совершенно чуждое, либо заимствует из действительности лишь отдельные элементы для своих комбинаций, либо лишь входит в тональность нашего настроения и символизирует действительность». И. Г. Фихте (Fichte, 1864, Bd. I, 541) в этом же смысле прямо говорит о *дополняющих сновидениях* и называет их одним из тайных благодеяний самоисцеляющей природы духа.. Аналогичным образом высказывается и Л. Штрюмпель в своем справедливо получившем высокую оценку со всех сторон исследовании природы и возникновения сновидений (Strümpell, 1877, 16): «Кто видит сон, тот отворачивается от мира бодрствующего сознания...» (ibid., 17); «В сновидении почти полностью теряется память относительно упорядоченного содержания бодрствующего сознания и его обычного поведения...» (ibid., 19); «Почти недоступное припоминанию отделение души в сновидении от обычных содержаний и процессов бодрствующей жизни...»

### **Упражнение 13. 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

### 4.1. Лекция 1. Основы психотехнологии общения сотрудников полиции с гражданами<sup>171</sup>

*В цветном разноголосом хороводе,  
В мелькании различий и примет.  
Есть люди, от которых свет исходит,  
И люди поглощающие свет  
Игорь Губерман<sup>172</sup>*

#### 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, 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; навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации; совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств.

##### коды компетенций:

(ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);

Форма проведения занятия – активная, интерактивная)

Метод проведения занятия: проблемное обучение

---

<sup>171</sup> Лекция подготовлена в рамках учебной дисциплины “Социально-психологический тренинг профессионального общения» по специальности 40.05.02 - Правоохранительная деятельность, квалификация (степень) выпускника – «юрист»

<sup>172</sup> Игорь Миронович Губерман — советский и израильский писатель, поэт, получивший широкую известность благодаря своим афористичным и сатирическим четверостишиям, «гарикам».

## Содержательная часть занятия:

### ПЛАН

|                   |                                                  |       |
|-------------------|--------------------------------------------------|-------|
| Введение          | .....                                            | С.2   |
| Вопрос 1          | Понятие, критерии и уровни успешности общения    | с. 3  |
| Вопрос 2          | Установление психологического контакта в общении | с. 8  |
| Вопрос 3          | Психотехника речи и ее приемы                    | с. 15 |
| Заключение        | .....                                            | с. 22 |
| Список литературы | .....                                            | с. 24 |

### ВВЕДЕНИЕ

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. 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 учёт 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 актуализирующий<sup>173</sup>. 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 успешного общения выступает совместный характер деятельности и коммуникативный контакт общающихся.

Оксфордский словарь определяет манипуляцию с позиций макиавеллизма<sup>174</sup> как акт влияния на людей или управления ими или вещами с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое

---

<sup>173</sup> URL: [https://studopedia.ru/10\\_261029\\_aktualizatsiya-i-manipulyatsiya-kak--polyusa-kommunikatsii.html](https://studopedia.ru/10_261029_aktualizatsiya-i-manipulyatsiya-kak--polyusa-kommunikatsii.html)

<sup>174</sup> Макиавеллизм — термин в политологии, обозначающий государственную политику, основанную на культе грубой силы, пренебрежении нормами морали и тому подобном. Термин произведён 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/%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D0%B8%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%BC>

управление или обработка<sup>175</sup>. В отечественной психологической литературе манипуляция определяется Доценко Е.Л.<sup>176</sup> как “вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведёт к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями”.<sup>177</sup>

В отличие от этого актуализирующий подход предполагает организацию взаимодействий партнёров 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 серьёзную беседу трудно провести без ее моделирования и хорошо обдуманного плана. В общении выигрывает тот, у кого больше информации, лучше план и выше мастерство<sup>178</sup>.

---

<sup>175</sup> Доценко Е.Л. Манипуляция: феномен, механизм, защита - <http://www.aquarun.ru/psih/ks/ks7.html>

<sup>176</sup> 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.

<sup>177</sup> Цит. по: Доценко Е.Л. Психология манипуляции / Е.Л.Доценко.- М., 2012.- С.59.

<sup>178</sup>

URL:<https://books.google.ru/books?id=f3E49ZmtzWcC&pg=PT300&lpg=PT300&dq=%D0%92+%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8+%D0%B2%D1%8B%D0%B8%D0%B3%D1%80%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82+%D1%82%D0%BE%D1%82,+%D1%83+%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE+%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D1%88%D0%B5+%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8,+%D0%BB%D1%83%D1%87%D1%88%D0%B5+%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD+%D0%B8+%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5+%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE&source=bl&ots=NoxIhEZKBT&sig=Z7q6SAdf3GSCKp43pFm3XMUtVLE&hl=ru&sa=X&ved=0ahUKewi16NDv0PjXAhXpF5oKHdcFDBcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=%D0%92%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%8B%D0%B8%D0%B3%D1%80%D1%8B%D0%B2%D0%B0%D0%B5%D1%82%20%D1%82%D0%BE%D1%82%2C%20%D1%83%20%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1>

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 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 - настроя (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.

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 факторы: продолжительность беседы и прочее<sup>179</sup>. 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 прочее<sup>180</sup>.

Представитель современной гуманистической психологии К. Роджерс выдвинул три условия общения-диалога:

---

<sup>179</sup> URL:[https://studopedia.ru/10\\_182302\\_prostranstvenno-vremennaya-organizatsiya-obshcheniya.html](https://studopedia.ru/10_182302_prostranstvenno-vremennaya-organizatsiya-obshcheniya.html) ; URL:<http://refac.ru/organizaciya-obshheniya-vo-vremeni-i-prostranstve/>

<sup>180</sup>URL: [https://psihologia.biz/psihologiya-psihologiya-obschaya\\_693/sotsiokulturniy-kontekst-professionalnogo-36246.html](https://psihologia.biz/psihologiya-psihologiya-obschaya_693/sotsiokulturniy-kontekst-professionalnogo-36246.html)

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<sup>181</sup>.

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 Кабаченко Т.С.<sup>182</sup> различала три группы мишеней

---

<sup>181</sup> 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/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F\\_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F)

воздействия: побудители активности, регуляторы активности и психические состояния<sup>183</sup>. Доценко Е.Л. расширил перечень, включая в него когнитивные структуры и операциональный состав деятельности<sup>184</sup>. Таким образом, в общем виде классификация мишеней психологического воздействия выглядит следующим образом<sup>185</sup>:

- 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.

В процессе подготовки к беседе следует учитывать общие психологические закономерности общения людей. Их знание даёт возможность управлять ходом беседы.

Одним из компонентов конкретной подготовки к общению является “проигрывание психологической ситуации”. Здесь важно помнить, что конструктивный диалог основывается на соблюдении ряда психологических

---

<sup>182</sup> 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.

<sup>183</sup> Выбор мишеней воздействия: URL: [https://studopedia.ru/5\\_110243\\_vibor-misheney-vozddeystviya.html](https://studopedia.ru/5_110243_vibor-misheney-vozddeystviya.html)

<sup>184</sup> Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.

<sup>185</sup> Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия / Т.С.Кабаченко. - М., 2000 -URL: <https://studopedia.info/1-15233.html>

принципов, сформулированных в научной и методической литературе<sup>186</sup>. К ним относятся:

- принцип равной безопасности, предполагающий не причинение психологического или иного ущерба партнёру;
- принцип децентрической направленности, означающий не причинение ущерба делу, ради которого лица вступили во взаимодействие;
- принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано, то есть не причинение ущерба сказанному или прочитанному посредством намеренного или ненамеренного искажения смысла.<sup>187</sup>

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 её участниками. В связи с этим уже в период подготовки следует обдумать, насколько охотно будет собеседник 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 от таких объективных причин, как степень его личной заинтересованности в беседе, уровень требований, которые предъявляются к нему, сколько затрат времени и энергии ему придётся затратить и т. п.

## **Вопрос 2. Установление психологического контакта в общении**

Исходное значение понятия контакта (психологического, межличностного) проистекает от латинского слова *contactus*, означающего прикосновение, прикасание. Метафорически контакт может быть описан как

---

<sup>186</sup> Введенская Л.А. Риторика и культура речи /Л.А.Введенская, Л. Г. Павлова. — Изд. 12-е, стер. — Ростов н/Д : Феникс, 2012. — 537 с.; Тренинг «Диалог» - URL: [https://knigi.link/ritorika\\_1444/trening-dialog-60161.html](https://knigi.link/ritorika_1444/trening-dialog-60161.html).

<sup>187</sup> См.: Павлова К.Г. Психология спора / К.Г.Павлова.- Владивосток, 2013 г.

встреча, объятия, создание общей границы двух систем, “подключение стыковочных узлов”<sup>188</sup>.

Функциональное продуктивное целевое назначение контакта состоит в формировании устойчивой межличностной связи путём 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.

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 состоит в описании уровней контакта. Традиционно выделяют:

сенсорные формы контакта, к которым относят телесный контакт, составляющий основу метафоры прикосновения (он в разных своих проявлениях

---

<sup>188</sup> Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.

варьируется от лёгкого прикосновения до бурных объятий, от поцелуев до ударов и укусов), а также зрительный и слуховой контакты;

эмоциональный контакт, который заключается в сопереживании, восприятии эмоций партнёра как существенных элементов ситуации, вхождение в эмоциональный резонанс с партнёром 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 партнёр 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 контакта.<sup>189</sup> Важно подчеркнуть, что *данные уровни адресуются к различным сторонам психики человека*. В самом контакте эти стороны активизируются и объединяются с аналогичными у партнёра, образуя совместное контактное поле. Только через такое объединение эти стороны становятся доступными для воздействия. С момента возникновения контакта устанавливается психологическое пространство конструктивного взаимодействия собеседников.

Важным его аспектом является межличностное пространство - то есть расстояние, на котором собеседники находятся по отношению друг к другу. В обобщённом виде пределы расстояния между собеседниками определяются следующим образом: межличностное расстояние<sup>190</sup> (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 -

---

<sup>189</sup> Более подробно см.: Доценко Е.Л. Психология манипуляции / Е.Л.Доценко.- М., 2012.

<sup>190</sup> Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой / В.П.Шейнов. – М.: Харвест, 2011. – 608 с. - URL: <https://psy.wikireading.ru/11415>

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 статики и изменений, происходящих в психологическом пространстве взаимодействия, могут быть использованы понятия: территория, пристройка, дистанция<sup>191</sup>. 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 партнёр 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.

Пристройка - термин, обозначающий вертикальную составляющую психологического пространства взаимодействия. Он отражает взаимное “расположение” партнёров по общению. Самые очевидные примеры связаны с ролевыми позициями. Тот, кто стремится доминировать, тот 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.

---

<sup>191</sup> URL:<https://psy.wikireading.ru/122>

Пристройка на равных - отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию. Для неё характерны повествовательные интонации, вопросы и т.п.

Дистанция - функция от межличностных преград, стоящих на пути сближения людей<sup>192</sup>. 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 психологические барьеры классифицируются на: мотивационные, интеллектуальные, эмоциональные и волевые<sup>193</sup>.

---

<sup>192</sup>URL: <http://www.studyexperts.ru/stds-422-13.html>

<sup>193</sup>

URL:<https://books.google.ru/books?id=BdgdBQAAQBAJ&pg=PA79&lpg=PA79&dq=%D0%B F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D 0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5+%D0%B1%D0%B0%D1%80%D1%8C%D0%B 5%D1%80%D1%8B+:+%D0%BC%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%86 %D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5,+%D0%B8%D0%BD%D1%82% D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1% 8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5,+%D1%8D%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B E%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5+%D0%B8+%D0%B2 %D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5.&source=bl&ots=BwAbThEcFF& sig=9-M6BbVPjBy1DZoZgPCgE5GePb4&hl=ru&sa=X&ved=0ahUKEwjdxYbI6fjXAhVkJQJoKHYk XCE4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB %D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20 %D0%B1%D0%B0%D1%80%D1%8C%D0%B5%D1%80%D1%8B%20%3A%20%D0%BC% D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0% BD%D1%8B%D0%B5%2C%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB% D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0% B5%2C%20%D1%8D%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0% D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%B2%D0%BE%D0% BB%D0%B5%D0%B2%D1%8B%D0%B5.&f=false>

В качестве *мотивационного* барьера могут выступать: нежелание того или иного лица в данный момент времени вести откровенный разговор; предубеждённость к сотрудникам ОВД; боязнь нареканий или угроз со стороны других лиц, заинтересованных в определённом решении проблемы.

*Интеллектуальные* барьеры могут быть вызваны ошибками неверного восприятия собеседниками друг друга, особенностями их речи, различиями в уровне образования, осведомлённости 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 форсирует подчинение своей воле воли другого, либо когда один из собеседников не может заставить себя отказаться или преодолеть предубеждённости, предубеждений и стереотипов поведения в отношении другого.

Поэтому одним из основных аспектов психотехники общения является использование механизмов психологического воздействия с целью удержания контакта.

Таким образом, эффективность установления и удержания коммуникативного контакта определяется действием ряда психологических факторов. К основному фактору можно отнести личность актора (сотрудника). Наиболее важными её 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.

Среди множества приёмов установления и удержания психологического контакта в данной работе представляется целесообразным выделить следующие:

#### 1. Мысленное моделирование путей установления контакта.

Реализация этого приёма предполагает продумывание сотрудником тактики поведения своего и собеседника поведения с учётом 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 приёма 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 психотехнике общения особое место занимает **вопросно-ответный метод**. При этом вопрос выступает как форма движения мысли и средство её 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”.<sup>194</sup>

---

<sup>194</sup> Лимантов Ф.С. О природе вопроса // Сб.: Вопрос. Мнение. Человек. / Уч.зап. ЛГПИ им. А.И.Герцена.- Л., 1971. - С.4.

Вопрос представляет собой одну из логических форм. Он опирается, как правило, на определённую систему знаний. Всякий вопрос включает в себя, прежде всего исходную информацию, которая называется базисом или предпосылкой вопроса. Кроме того, в вопросе есть указание на её 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.

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 определённого (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 даёт 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 актор 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 актор может определить причину неудовлетворительного ответа и задать ряд дополнительных вопросов с тем, чтобы получить сведения, на

которые был рассчитан основной 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, короче, проверка поступающей информации 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 неопределённые 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 актера, 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.

*Последовательность вопросов и тем.*

Для успеха общения важно, как расположены вопросы и темы, обсуждаемые в ходе его. 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 подогнаны таким образом, чтобы составлять единое целое.

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 оправдывайся.<sup>195</sup>

**Приёмы и правила установления и поддержания психологического контакта.** Приёмы и правила установления психологического контакта реализуются на фоне принципов психологического влияния. Среди **принципов** можно выделить следующие<sup>196</sup>:

---

<sup>195</sup> Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

<sup>196</sup> Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

**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 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 договорённости). 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 своё 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 достаточного 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 выразить свои мысли и чувства, в 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 взаимодействию. Достаточно большое значение в организации общения является 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 одним 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.”

Ещё один важный принцип эффективного общения – слушание собеседника, сформулирован следующим образом: “Покажи говорящему, что ты его понимаешь”. Чтобы реализовать этот принцип, рекомендуется использовать различные приёмы слушания. Можно обратиться к говорящему за уточнениями (Я Вас не понял; Что Вы имеете ввиду?) 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 приём резюмирования, подытоживая основные идеи и чувства говорящего (То, что Вы сказали, может означать...; Если теперь обобщить сказанное Вами, то...)

Эти приёмы создают уверенность в правильном восприятии сообщения, особенно в ситуациях, когда между собеседниками есть разногласия, отсутствует единая точка зрения, назревает 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) завоёвывает симпатии среди тех, кто наблюдает за спором, беседой; в-третьих, слушающий, переспрашивая, выигрывает время для того, чтобы обдумать свои собственные возражения, что также немаловажно.

Таким образом, в данной лекции рассмотрены основы психотехники общения. Их знание - одно из необходимых условий повышения профессионального мастерства сотрудников ОВД.

### **Список литературы**

#### **а) нормативно-правовые акты:**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы».

2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».

4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации».

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): [http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen\\_kodeks\\_professionalnoj\\_ehtiki\\_sotrudnika\\_ovd\\_rf/2013-11-20-340](http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehtiki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340).

6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

#### **б) основная литература**

1. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . -

- Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р.// Электронная библиотека КЮИ МВД России.
2. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. 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, Т.В.Мальцева, В.Е.Петров, Сафронов А.Д.. – М., 2014. – 195 с.
4. 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»
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. – М.: 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  
Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.
- 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. – 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., Михайлова В.К. 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 г.
- 9.Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – 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., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.

#### **4.2. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности<sup>197</sup>**

*Сердце, воображение и разум — вот та среда, где зарождается то,  
что мы называем культурой.*

*Паустовский К. Г*

#### **Организационная часть занятия:**

##### **учебные цели:**

- привитие знаний в области теоретических положений о психологической сущности общения, его функциях и видах; психологических механизмов влияния этики на процесс взаимодействия партнеров по общению с учетом специфики деятельности сотрудников правоохранительных органов; особенностей содержания социально-психологической компетентности сотрудника правоохранительных органов; основ психопрофилактики негативных психологических состояний; **содержания и психологических особенностей коммуникативного воздействия в процессе ведения переговорного процесса; этических и психолого-педагогических основ 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, навыками поведения в служебном коллективе и общении с гражданами в соответствии с нормами служебного и

##### **коды компетенций:**

(ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);

---

<sup>197</sup> В лекции используется материал, подготовленный адъюнктом кафедры КЮИ МВД России Алмазом Идиатулловым по итогам совместного обсуждения тематики (ее содержания, форм презентации) на практических занятиях.

общего этикета, навыками 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

### Содержательная часть занятия:

#### ПЛАН

|                   |                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Введение          | .....                                                                                                                                                                                                                               | С.2   |
| Вопрос 1          | Социально – психологическая компетентность сотрудника органов внутренних дел как фактор эффективного общения. Понятие коммуникативной культуры, ее составляющие. Значение обратной связи в межличностном общении.                   | с. 3  |
| Вопрос 2          | Умение слушать и понимать собеседника, основные приемы. Приемы профессионального слушания. Коммуникативный авторитет и развитие стиля общения сотрудников ОВД.                                                                      | с. 8  |
| Вопрос 3          | Коммуникативная культура сотрудника полиции как фактор, препятствующий его профессионально-нравственной деформации. Психолого – педагогические основы формирования антикоррупционного поведения сотрудников органов внутренних дел. | с. 15 |
| Заключение        | .....                                                                                                                                                                                                                               | с. 22 |
| Список литературы | .....                                                                                                                                                                                                                               | с. 24 |

#### ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы формирования коммуникативной культуры и социально-психологической компетентности у сотрудников органов внутренних дел в процессе их профессиональной подготовки как фактора эффективности служебной деятельности и профессионального общения очевидна.

На сегодняшний день далеко не все сотрудники правоохранительных органов обладают достаточной коммуникативной компетентностью, что негативно характеризует имидж органов внутренних дел, но и является фактором, обуславливающим их профессиональную деформацию 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 этой связи сотрудник полиции должен уметь:

адекватно ориентироваться в ситуациях профессионального общения;

грамотно осуществлять рефлексивное управление<sup>198</sup>;

качественно устанавливать психологический контакт с гражданами, представляющими профессиональный интерес;

эффективно оказывать правомерное психологическое воздействие;

четко управлять ходом развития общения с гражданами;

умело владеть психотехникой общения, саморегуляции психических состояний и сохранения эмоциональной стабильности.

---

<sup>198</sup> 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>

Обозначенные психотехники являются структурными элементами коммуникативной компетентности сотрудников полиции. Рассмотрение социально-психологической 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 Кристи<sup>199</sup>*

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 категория граждан, умение внимательно слушать, доходчиво и понятно

---

<sup>199</sup> <https://dic.academic.ru/dic.nsf/aphorism/1617>

объяснять, структурировать и объективно оценивать полученную информацию, способность располагать к себе людей – см. рис.29); также необходимо знание социальных норм, позволяющих сотруднику ориентироваться с ситуации коммуникативного взаимодействия, поведенческую способность реализации коммуникативного плана.<sup>200</sup>

Профессиональная компетентность представляет собой владение, обладание совокупностью компетенций, включающих его 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.

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 общения.<sup>201</sup>

Группы компетенций как результат образовательной и самообразовательной деятельности сотрудников подразделений полиции включают следующие:

---

<sup>200</sup> Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 4. – С. 167-168;

<sup>201</sup> Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 4. – С. 167-168;

- 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 определённой 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).<sup>202</sup>

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, качества 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 профессий.<sup>203</sup>

Для формирования компетентных кадров необходимо наличие отлаженной системы обучения и профессиональной подготовки сотрудников,

---

<sup>202</sup> Бодров В.А.. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие / В.А.Бодров. - М., 2001. – С. 287.

<sup>203</sup> Психология: учебник для гуманитарных вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.: Питер, 2001. — С.420 .

что, в свою очередь, предполагает внедрение эффективных способов и методов овладения новыми знаниями, умениями, приобретения новых навыков.

Коммуникативная культура - это и правильное употребления языка, и подстраивание общения под ситуацию, в которой оно происходит.<sup>204</sup> А еще – это такое 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.

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 удовлетворение собой. Совмещение этих элементов и определяет поведение субъекта к самому себе и окружающим его людям.<sup>205</sup>

Изучение психолого-педагогической литературы показывает, что основными коммуникативными умениями выступают умения слушать и слышать собеседника, адекватно ориентироваться в сложившейся ситуации,

---

<sup>204</sup> URL : <http://kak-bog.ru/kommunikativnaya-kultura>.

<sup>205</sup> Социальная психология / Под ред. Л.Д. Столяренко. Ростов н/Д, 2011. - С.26

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 обязан.<sup>206</sup>

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<sup>207</sup>, «стремление к поиску и реализации человеком смысла своей жизни является врожденной ценностной ориентацией, присущей всем людям и являющейся основным двигателем поведения и развития личности».<sup>208</sup>

---

<sup>206</sup> Психология: учебник для вузов / Л.Д. Столяренко. - СПб., 2004. – С.526.

<sup>207</sup> Вйктор Эмйль 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 отойдёт 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.

<sup>208</sup> Франкл В. Человек в поисках смысла / В.Франкл. - М., 1990. – С.10.

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 наиважнейший закон человеческого поведения. Этот закон гласит: всегда поступай так, чтобы у других создавалось ощущение своей значительности».<sup>209</sup> Эта практическая рекомендация Карнеги как раз и исходит из того, что для человека его честь и достоинство - главные 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

---

<sup>209</sup> Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей, выступая публично / Д.Карнеги. - М., 1994. – С.115.

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 бескультурным.<sup>210</sup>

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.

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 личности.<sup>211</sup> Ответственность отражает склонность личности исполнять ролевые обязанности, придерживаться в своем поведении общепринятых норм, а также готовность ответить за свои поступки и действия.

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**

---

<sup>210</sup> Железовская Г. И. Коммуникативная культура личности / Г. И. Железовская, Е. А. Токарева // Вестник университета РАО. - 2013. - № 1. - С. 39-42.

<sup>211</sup> Психология: учебник для вузов / Л.Д. Столяренко. - СПб., 2004. – С.524.

*«Слушать стоит лишь того, чья речь подчинена мысли,  
а мысль – истине и добру»  
Франсуа Фенелон<sup>212</sup>*

«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 услышанное.<sup>213</sup>

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.

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,

---

<sup>212</sup> Лучшие афоризмы великих людей. Формула успеха /Составитель А. П. Кондрашов: РИПОЛ классик; Москва; 2010 – С.546.

особо подчеркнет тот факт, что теперешний 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 оценке.<sup>214</sup>

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

---

<sup>213</sup> URL: [http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe\\_slushanie/](http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie/).

<sup>214</sup> URL: [http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe\\_slushanie/](http://www.elitarium.ru/jeffektivnoe_slushanie/).

мнению специалистов в области социальной коммуникации, целями процесса выслушивания могут быть понимание, запоминание, анализ и оценка содержания информации, а также доверительные отношения с собеседниками.<sup>215</sup>

Обратная связь в общении. Что это такое? Это умение замечать реакции собеседника и менять свое поведение до тех пор, пока вы не получите нужную реакцию.<sup>216</sup>

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.

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 по моим наблюдениям есть еще более тонкие подсознательные каналы влияния друг на друга.<sup>217</sup>

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.

Мы неизбежно влияем друг на друга. Это очевидно. Мы не можем не делать этого. Взаимодействие происходит как на сознательном, так и на

---

<sup>215</sup> Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. — М.: Гардарики, 2003. — С.381.

<sup>216</sup>URL:  
[https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov\\_\\_Privivka\\_ot\\_stressa.\\_Kak\\_stat%27\\_hozyainom\\_svoei\\_zhizni.html](https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov__Privivka_ot_stressa._Kak_stat%27_hozyainom_svoei_zhizni.html).

<sup>217</sup>URL:  
[https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov\\_\\_Privivka\\_ot\\_stressa.\\_Kak\\_stat%27\\_hozyainom\\_svoei\\_zhizni.html](https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov__Privivka_ot_stressa._Kak_stat%27_hozyainom_svoei_zhizni.html).

подсознательном уровне, причем на подсознательном уровне идет около 95% информации.<sup>218</sup>

Прежде всего, необходимо отметить, что информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, принято называть коммуникатором, а получающего эту информацию — реципиентом), а именно обменивается. 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 ситуаций или проблемы общения.

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, причём в её ходе один может сменять другой в зависимости от контекста.<sup>219</sup> **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), необходимостью установить то значение слова, которое имел в

---

<sup>218</sup>URL:[https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov\\_\\_Privivka\\_ot\\_s\\_tressa.\\_Kak\\_stat%27\\_hozyainom\\_svoei\\_zhizni.html](https://www.ereading.club/chapter.php/52365/25/Sinel%27nikov__Privivka_ot_s_tressa._Kak_stat%27_hozyainom_svoei_zhizni.html).

виду говорящий, культурными традициями (этикет общения в культурной среде, к которой принадлежат собеседники).

Рефлексивное слушание включает три основных приёма поддержания беседы и контроля получаемой информации<sup>220</sup>:

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 ведёт себя закрепощенно в связи с разницей в социальном положении между сотрудником и гражданином.

*Рефлексивное слушание* используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем.

---

<sup>219</sup> URL:[http://ensiklopedya.ru/wiki/Метод\\_беседы](http://ensiklopedya.ru/wiki/Метод_беседы).

<sup>220</sup> URL:<https://studfiles.net/preview/5734440/page:3>.

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 даете 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.

Начиная деловую беседу, лучше подготовить для партнера серию довольно тривиальных вопросов, чем изрекать перед ним пусть самые блестящие истины. 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 слушание.<sup>221</sup>

---

<sup>221</sup> 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 нарушать гармонию общения.<sup>222</sup>

**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 Фрейд <sup>223</sup>*

Важной особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел 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, зашифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей, очень важно, чтобы сотрудник смог научиться навыкам ролевого поведения.

---

<sup>222</sup> URL: <http://mybooksales.ru/empaticheskoe-slushanie/>

Все это 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 общения.<sup>224</sup>

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 деформации.<sup>225</sup>

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.

---

<sup>223</sup> Фрейд Зигмунд. Давид Мессер /З.Фрейд. – Москва: АСТ, 2015. – С.275.

<sup>224</sup> URL:<http://mirznanii.com/a/197680/kommunikativnaya-podgotovka-sotrudnikov-organov-vnutrennikh-del>

<sup>225</sup> URL:[https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni\\_deformatsii\\_lichnosti](https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni_deformatsii_lichnosti)

В то же время анализ практической деятельности в экстремальных условиях (а деятельность сотрудников ОВД 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 воспитательного процесса и, прежде всего, в процессе самовоспитания сотрудника.

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 защиты.<sup>226</sup>

---

<sup>226</sup> Кудрицкая Ю.Е., Тухватуллина М.А. Профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел // Материалы VII Международной студенческой

Можно выделить пять степеней деформации личности сотрудника ОВД<sup>227</sup>:

- 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

---

электронной научной конференции «Студенческий научный форум». - URL: <http://www.scienceforum.ru> / 2015 /. 831 / 7680.

<sup>227</sup> URL:[https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni\\_deformatsii\\_lichnosti](https://studwood.ru/914701/psihologiya/stepeni_deformatsii_lichnosti).

изменения мотивации и эмоционального отношения к выполняемым задачам и обязанностям.<sup>228</sup>

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 благ.<sup>229</sup>

К специально-криминологическим мерам предупреждения коррупции относится: 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.

---

<sup>228</sup> Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г. И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – С.94.

<sup>229</sup> URL:[http://212.49.112.154/moodle/media\\_book/page66.html](http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html).

Необходимо совершенствовать систему профессиональной подготовки и переподготовки личного состава, повышения его квалификации.

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.

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 РФ. 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», Федеральном законе «О службе в органах внутренних дел», в Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.<sup>230</sup>

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, вопросе: «Ну, что мы будем делать?» и т.д.

---

<sup>230</sup> URL:[http://212.49.112.154/moodle/media\\_book/page66.html](http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html).

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 поощрения, награждения, а также необоснованное предоставление им доступа к материальным и нематериальным ресурсам.

В) Злоупотребление властью (служебным положением) - есть 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 профессионально-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 стран.<sup>231</sup>

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

---

<sup>231</sup> URL:[http://212.49.112.154/moodle/media\\_book/page66.html](http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html)

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 смысло-жизненных ориентаций<sup>232</sup>, 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 служебного этикета, несоблюдение культуры речи, грубое обращение с гражданами, злоупотребление спиртными напитками и т. д.

Решающее значение в предупреждении профессионально-нравственной деформации, по нашему мнению, имеет развитие у сотрудника «социального интереса или общественного чувства» по А.Адлеру.<sup>233</sup> Сформированная

---

<sup>232</sup> URL:[http://212.49.112.154/moodle/media\\_book/page66.html](http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html)

<sup>233</sup> **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».

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, с искусством и другие важные для человека сферы его социальной жизни.<sup>234</sup> Знакомство с их возможностями и значением осуществляется не только в процессе его профессионального обучения, но и дополнительного самообразования и саморазвития. Вариант такой программы-схемы личного самообразования в направлении изучения взаимосвязи фундаментальных закономерностей развития мироздания, природы, общества, человека и примеры проявления взаимосвязей данных фундаментальных закономерностей приведены в приложении 5

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### а) нормативно-правовые акты:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы».
2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.
3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».
4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах

---

Предпосылки социального интереса являются врожденными, но требуют осознанного развития в социальном окружении (прежде всего семье). - URL:<http://dan.kiev.ua/blog/2010/10/01/7-osnovnyih-idey-adlera/>

<sup>234</sup> URL:[http://212.49.112.154/moodle/media\\_book/page66.html](http://212.49.112.154/moodle/media_book/page66.html).

внутренних дел Российской Федерации».

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): [http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen\\_kodeks\\_professionalnoj\\_ehтики\\_sotrudnika\\_ovd\\_rf/2013-11-20-340](http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehтики_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340).

6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <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, В. Ф. Габдулхаков, Г. Г. Чанышева, Р. И. Рассыпнова. – 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 Е. А. - 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. – 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. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И.Марьин, Т.В.Мальцева, В.Е.Петров, Сафронов А.Д.. – М., 2014. – 195 с.

8. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – 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. Руденко А.М., Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Социальная психология для бакалавров / Л.Д. Столяренко, В.Е. Столяренко. – Ростов-на-Дону.: Издательство 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., Издательство «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. - Москва : 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 Е. А. - М.: Академия, 2010. – 304 с.

5. Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // 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., Тухватуллина М.А. Профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». – URL: [http: // www.scienceforum.ru /](http://www.scienceforum.ru/) 2015 /. 831 / 7680.

8. Лучшие афоризмы великих людей. Формула успеха /Составитель А. П. Кондрашов: РИПОЛ классик. – Москва, 2010 – 640 с.

9. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. 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 редакцией 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 виктимной личности: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.
18. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.
19. Уразаева Г.И., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.
20. Фрейд Зигмунд. Давид Мессер. – Москва: АСТ, 2015. – 320 с.
21. Эган Д.Слушание: непереносимое условие поддерживающего поведения / Д. Эган // 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. Погорельши. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – С. 330-340.

### **4.3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ В ОБЩЕНИИ<sup>235</sup>**

*«Все конфликты в мире и в душе человека  
проходят через его сердце  
и возвращаются к нам осмысленными и понятными.  
А то, что件нятно, уже не так страшно»*

---

<sup>235</sup> 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 .

## 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;

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, 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; навыков установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия, правильного поведения в конфликтной ситуации

совершенствование навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств.

### коды компетенций:

(ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ПК-26);

Форма проведения занятия – активная, интерактивная)

Метод проведения занятия: проблемное обучение

## Содержательная часть занятия:

### ПЛАН

|          |                                                                                                                                                               |      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Введение | .....                                                                                                                                                         | С.2  |
| Вопрос 1 | Социально-психологическое содержание конфликта.                                                                                                               | с. 3 |
| Вопрос 2 | Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения. Модель структуры отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Поведение субъекта | с. 8 |

затрудненного и незатрудненного общения.

|                   |                                                                                                        |       |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Вопрос 3          | Закономерности конфликтного агрессивного поведения и взаимодействия. Мотивация конфликтного поведения. | с. 15 |
| Вопрос 4          | Диагностика причин конфликта, выработка и применение стратегий поведения в ходе конфликта.             |       |
| Вопрос 5          | Методы и способы предотвращения конфликтов и их позитивного разрешения                                 |       |
| Заключение        | .....                                                                                                  | с. 22 |
| Список литературы | .....                                                                                                  | с. 24 |

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликты существовали всегда, во все времена и у всех народов. Слово конфликт происходит от латинского *contlictus*, что в переводе означает «столкновение»<sup>236</sup>. 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

---

<sup>236</sup>Большая психологическая энциклопедия. — URL: <https://psychology.academic.ru/955>. (Дата обращения: 27.11.2017).

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 групп<sup>237</sup>. Конфликт является 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.**

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,

---

<sup>237</sup> Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов. – М.: Издательство «Аспект Пресс», 2014. – С. 3-5.

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) оральная, 2) анальная, 3) фаллическая, 4) латентная, 5) генитальная. 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».

З. 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».

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.

Традиционно в рамках теории психоанализа рассматривается лишь внутриличностный конфликт. Однако мы попытаемся разобраться, может ли теория психоанализа объяснить возникновение и причины межличностного конфликта.

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.

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 субъекта<sup>238</sup>.

Каждый индивид стремится к превосходству, каждый считает себя лучшим, идеальным. Развитие личности – это путь, называемый стилем 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 финализма»).

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.

---

<sup>238</sup> Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. – URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt07.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

Развитие личности по Юнгу: личность проходит 4 этапа: 1) осознание и оздоровление Персоны, 2) осознание целей жизни, 3) осознание Аниме\_Анимуса, 4) развитие Самости – архетип, воплощающий целость 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.

Помимо теории о коллективном бессознательном, Юнгу 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 – экстраверсия и интроверсия. Исходя из всего этого он выделяет восемь типов личности, так называемые психосоциотипы: мыслитель-экстраверт; мыслитель-интроверт; ощущающий-экстраверт; ощущающий-интроверт; эмоциональный-экстраверт; эмоциональный-интроверт; интуитивный-экстраверт; интуитивный-интроверт<sup>239</sup>.

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 бесполезно.

---

<sup>239</sup> Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. – URL:

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 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.

Развитие личности, согласно **Эго-психологии Эрика Эриксона** – это не достижение каких-либо вершин, а «согласие с самим собой» (здесь и сейчас). Личность развивается от рождения до смерти, в своем развитии проходит 8 последовательных этапов (по типу лестницы), на каждом этапе развития происходит конфликт (на 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, мудрость<sup>240</sup>.

---

<http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt10.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

<sup>240</sup> Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. – URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt10.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

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.

Рассмотрим внутриличностный конфликт, происходящий по Эриксону, на первом этапе жизни человека (от рождения до 1 года) – это 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 с взрослыми, со 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 неведение 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 Шпицем<sup>241</sup> в 1945 году) указывается,

---

<sup>241</sup> 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

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

---

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 ребёнку, недостаток эмоциональных проявлений со стороны персонала. Эти факторы вызывают у детей так называемую эмоциональную недостаточность, оставляют их пассивными, не развивают у них нужных навыков, ловкости 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 обеднённость, 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 тяжёлым психическим расстройствам (младенческие маразмы и пр.), хроническому инфицированию, иногда — к смерти.

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»<sup>242</sup>.

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 большинстве случаев это раздражает их).

В своей книге «Наши внутренние конфликты» (1945)<sup>243</sup> 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

---

<sup>242</sup> Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. – URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt10.htm#1> (дата обращения: 27.11.2017).

<sup>243</sup> Хорни Карен. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. – М.: Канон+РООИ «Реабилитация», 2014. – 256 с.

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.

**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.

**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 – 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.

**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)<sup>244</sup>.

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.

Также А. Маслоу утверждал<sup>245</sup>, 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

---

<sup>244</sup> Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие // Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – С. 218.

<sup>245</sup> Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. – URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt25.htm> (дата обращения: 29.11.2017).

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.

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).

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 так же 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 внутриличностный конфликт.

**Вопрос 2. Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения. Модель структуры отношений субъекта затрудненного и**

## **незатрудненного общения. Поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения.**

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 другого. 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 другому<sup>246</sup>.

Если сравнивать коммуникативные проявления субъекта затрудненного и субъекта незатрудненного общения, то можно выделить ряд характеристик, представленных в таблице:

Таблица 3.

Коммуникативные проявления субъекта затрудненного и субъекта незатрудненного общения

| <b>«Трудный» партнер общения</b>                                        | <b>«Легкий» партнер общения</b>                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Особенности его личности приводят к возникновению трудностей в процессе | Особенности его личности крайне редко становятся причиной возникновения |

<sup>246</sup> Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения / В.А.Лабунская, Ю.А.Менджерицкая, Е.Д.Бреус. – М.: «Академия», 2001. – С. 142.

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| взаимодействия с ним у большинства партнеров                                                                                                                                                  | 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, что «трудный» в представлениях другого партнер, осознав себя таковым, 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) идентификации<sup>247</sup>.

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 характерны 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 признаков злости у другого человека); «он не хочет со мной разговаривать»; «это он, а не я». Так же 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».

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 являются механизм разрядки психологического напряжения при занятиях спортом, компьютерными играми, рыбалкой, приверженностью 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

---

<sup>247</sup> Киселева Е.Ю. Психологический портрет субъекта затрудненного общения // Е.Ю. Киселева. – Омск: Вестник Омского университета, 2007. - № 4. – С. 150-153.

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 побуждений<sup>248</sup>. 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 самоуверенность, напористость, отсутствие заботы о благополучии других, враждебность, доминантность. Субъект затрудненного общения зависим, беспомощен, другие ему нужны только для того, чтобы избежать чувства

---

<sup>248</sup> Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой. – URL: <http://www.psylib.org.ua/books/hjelz01/txt05.htm#5> (дата обращения: 04.12.2017).

одиночества и ненужности, он стремится к контролю, желает приобрести полную власть над окружающими, всегда готов унижить и оскорбить их.

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, дабы 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 конфликта<sup>249</sup>.

**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

---

<sup>249</sup> Психологос. Энциклопедия практической психологии. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/konfliktnoe-povedenie> (дата обращения: 30.11.2017).

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 мужчины<sup>250</sup>.

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 ее 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.

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.

---

<sup>250</sup> Пиз Аллан и Барбара. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Издательство Эксмо, 2015. – С. 131.

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**

**Диагностика причин конфликта.** Методическая сторона изучения конфликта является на сегодняшний день малоразработанной 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.

На сегодняшний день 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. Шпилов выделяют следующие<sup>251</sup>:

- 16-факторный личностный опросник Кеттелла. В конфликтологии его применяют для выявления конфликтных личностей. Проведенные

---

<sup>251</sup> Анцупов А.Я., Шпилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 326-328.

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. Гришиной<sup>252</sup>. Результаты исследований показывают, что чаще всего

---

<sup>252</sup> См.: Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. – 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. Диплом 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 в СПбГУ и других вузах: «Психология конфликта», «Экзистенциальная психология», «Психология в современном обществе». 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.

используются стратегии компромисса, сотрудничества и избегания. В наименьшей степени – приспособления и противоборства.

Среди отечественных методов известной является, разработанная А.Анцуповым модульная методика диагностики межличностных конфликтов<sup>253</sup>. 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; позволяют 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 конфликтности<sup>254</sup>. 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).

---

<sup>253</sup> Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 158.

Таким образом, широта и многоаспектность феноменологического поля конфликта создает пространство возможностей для постоянного пополнения и расширения методического инструментария изучения и диагностики конфликтов.

#### **Вопрос 4. 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,

---

<sup>254</sup> Там же. - С. 375.

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)<sup>255</sup>.

Успешность коммуникативного взаимодействия в значительной степени определяется соблюдением сторонами определённых условий - ***факторов, вызывающих возникновение конфликта***. Среди них можно выделить следующие:

1. Перебивание партнера.
2. Принижение партнера (чрезмерная категоричность, обвинения, снисходительный тон, оценка, нарушение этических правил, крик, отсутствие контакта глаз).
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 учётом 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 её 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 следующим<sup>256</sup>:

1. Признать, соглашаться.
2. В соответствии с конкретным результатом извиниться.
3. Предложить выход из ситуации - выход в конструктивное

---

<sup>255</sup> Еникеева А. Предупреждение и управление социальными конфликтами // «Экономика и социум». Журнал ООО «Институт управления и социально-экономического развития» (Саратов). - 2016. - № 12-1 (31). – С. 1063-1066.

<sup>256</sup>

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»<sup>257</sup>:

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 («Когда происходит Евгения в ситуации начала рабочего дня, я чувствую и переживаю беспокойство»). Описать то, на что я реагирую, в какой ситуации,

---

Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

<sup>257</sup> Вагин И. Лучшие психотехники успеха / И.Вагин. – СПб.: Питер, 2017. - 224 с.

**«Открывание дверей».** Так принято называть дополнительные поощрения, которые нужны для того, чтобы помочь человеку начать 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!

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.

**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, поддержать 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 «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 также необходимы человеку, как еда, крыша, тепло.

Чтобы стать уравновешенным, гибким человеком, требуются сила воли, смелость, новые убеждения и новые знания. Здесь невозможно притворяться. От стиля 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 определённых методик (техник<sup>258</sup>).

*Методика самоподачи коммуникатора.* Это выигрышное представление коммуникатора. Первый приём в рамках этой методики – приём 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.

---

<sup>258</sup> Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

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 приём – демонстрация сильных сторон коммуникатора. Это демонстрация знаний и умений человека в определенной области, тех его особенностей, которые его характеризуют наилучшим образом.

Третий – приём 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. Смотрите на его одежду, причёску, 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.

Четвёртый приём – 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 приём – 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. Приём чаще демонстрируется начальником при общении с подчиненным.

Шестой приём – приём «умеренного раскачивания лодки» (быстрые переходы от мягкости к жесткости и обратно).

*Методика вовлечения в общение.* Приём 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 определённой 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.

Приём сближающего («Мы») обращения. Этот прием позволяет сблизить позиции людей и установить более тесный контакт. Например, мы – сотрудники ОВД.

Приём 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.

Приём 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.

Приём 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 трёх фаз. Первая фаза должна носить позитивный характер. Здесь можно вспомнить всё 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 подчинённого, его заготовки, содержащие какую-то ложь.

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) нормативно-правовые акты:**

1. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.
2. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».
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): [http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen\\_kodeks\\_professionalnoj\\_ehтики\\_sotrudnika](http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehтики_sotrudnika)

\_ovd\_rf/2013-11-20-340.

4. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

5. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

#### **б) основная литература**

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов / Г.М.Андреева. – М.: Издательство «Аспект Пресс», 2014. – 363 с.

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. 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 // «Экономика и социум». Журнал ООО «Институт управления и социально-экономического развития» (Саратов), 2016. № 12-1 (31). – С. 1063-1066.

5. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . - Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р.// Электронная библиотека КЮИ МВД России.

6. Киселева Е.Ю. Психологических портрет субъекта затрудненного общения // Е.Ю. Киселева. – Омск: Вестник Омского университета, 2007. № 4. – С. 150-153.

7. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. 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. – Lap Lambert Academic Publishing. – 2014. – 157 с.

9. Петрановская Л.В. Сын за отца отвечает. // Живой журнал. – URL: <https://ludmilapsyholog.livejournal.com/2010/05/14/> (дата обращения: 28.11.2017).

10. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

11. Пиз Алан и Барбара. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / Алан и Барбара Пиз. – М.: Издательство Эксмо, 2015. – 448 с.

12. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И.Марьин, Т.В.Мальцева, В.Е.Петров, Сафронов А.Д.. – М., 2014. – 195 с.

13. 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»

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 Карен. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза / К.Хорни. – М.: Канон+РООИ «Реабилитация», 2014. – 256 с.

18. Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. 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](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 // 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 виктимной личности: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

24. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

26. Уразаева Г.И., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.

## Глава 5. Разработка программы «Социально-психологический тренинг профессионального общения»

*Я слышу - я забываю.  
Я вижу - я запоминаю.  
Я делаю - я понимаю.  
Конфуций<sup>259</sup>*

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 нашего времени, исторической эпохи, социальных групп, круг которых расширяется, и в целом предсказуем в своих потребностях, интересах, социальных ожиданиях и установках.

---

<sup>259</sup> 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 привёл 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 возрождённое конфуцианство достигло статуса государственной идеологии, который сохранился до начала XX века, лишь временно уступая место буддизму и даосизму. Это привело к возвеличиванию фигуры Конфуция и включению его в религиозный пантеон.

Хотя конфуцианство часто называют религией, в нём 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 подчинённым, 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/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D1%83%D1%86%D0%B8%D0%B9>

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 ролевого<sup>260</sup>.

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 во в ведомственных образовательных учреждениях высшего образования МВД России в соответствии с образовательными стандартами введена учебная дисциплина «Социально-психологический тренинг профессионального общения».

*Целями дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения»<sup>261</sup>* 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:*

---

<sup>260</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

<sup>261</sup> 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.

- 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;
- обучение обучающихся 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).

Ролевая 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 ролевая 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.

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 ролевые 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”<sup>262</sup>. Он же определяет ролевое поведение как индивидуальный вариант реализации личностью своей социальной роли.

---

<sup>262</sup> Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии // Вопросы психологии. - 1972. - № 5. - С. 103.

Такая характеристика ролевого поведения выводит нас на другую актуальную проблему всех времен - вопрос развития творческих возможностей специалиста, реализацию творческого потенциала индивидуальности. 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 ролевое поведение, для развития которого профессиональная деятельность 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 его 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 роли<sup>263</sup>.

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 требовательными 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.

---

<sup>263</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

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 предпосылок, 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 аттитюдов в общении. При этом заметим, что не каждый человек, испытывающий в том необходимость, может оказаться в группе тренинга общения.

Учитывая выделенные моменты, в данном методе делается акцент не только на коррекционном значении ролевых игровых ситуаций, но на профилактике - предупреждения 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. Самый 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 руководством 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 сценарию 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!»<sup>264</sup>. Этот проект был осуществлен совместно с Управлением образования города Набережные Челны и творческой группой «Парадиз» для

---

<sup>264</sup> 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.

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. После просмотра подобных сюжетов со слов самих ребят, содержание увиденного заставило 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 движения<sup>265</sup> (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.

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.

Ролевые игровые транзакции реализуются со слушателями и курсантами, изучающими дисциплину «Социально-психологический тренинг профессионального общения». Непосредственно проводит игровые ролевые 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 ролевых транзакций и регистрации результатов в протоколе ведущего. Ролевые 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 ролевого общения. Все ролевые 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 – то есть как данный тип ситуации должен разрешаться с учетом его психолого-педагогических коррекционных и профилактических возможностей.

Рассмотрим в качестве примера некоторые ролевые игры, используемые на наших занятиях. Практически все ролевые игры проходят с использованием материальной базы института – криминалистических полигонов «Офис», «Магазин», «Жилая комната», «Дежурная часть», «Кафе», «Улица».

#### **Ролевая игра “Конфликт в магазине”.**

На наших занятиях эта игра проводится на криминалистическом полигоне «Магазин».

---

<sup>265</sup> Обучение младших школьников правилам безопасного поведения на дороге / сост.: Р.Ш. Ахмадиева, С.А. Бикчантаева, М.Х. Валиев, Е.Е. Воронина и др. / под общей

*Реквизит:* Касса-прилавок, набор различных предметов (продуктов, алкогольных напитков и т.п.) - “товар”, 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 убегать. Полицейским открывается стрельба 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 многоквартирном 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: муж пьяный выражает свое 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 прибытию 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: муж пьяный выражает свое 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 прибытию 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 выяснение вопроса 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 Арестовой О.Н.<sup>266</sup> для представителей иных профессий и иных обстоятельств, поэтому данные программы модифицированы на наших занятиях.

### **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;
- формирования 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 его предотвращать, 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

---

<sup>266</sup> Арестова О.Н. Методика проведения психологического тренинга: учебно-методическое пособие. –

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. 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, волевою 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 на сотрудничество. 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). 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).



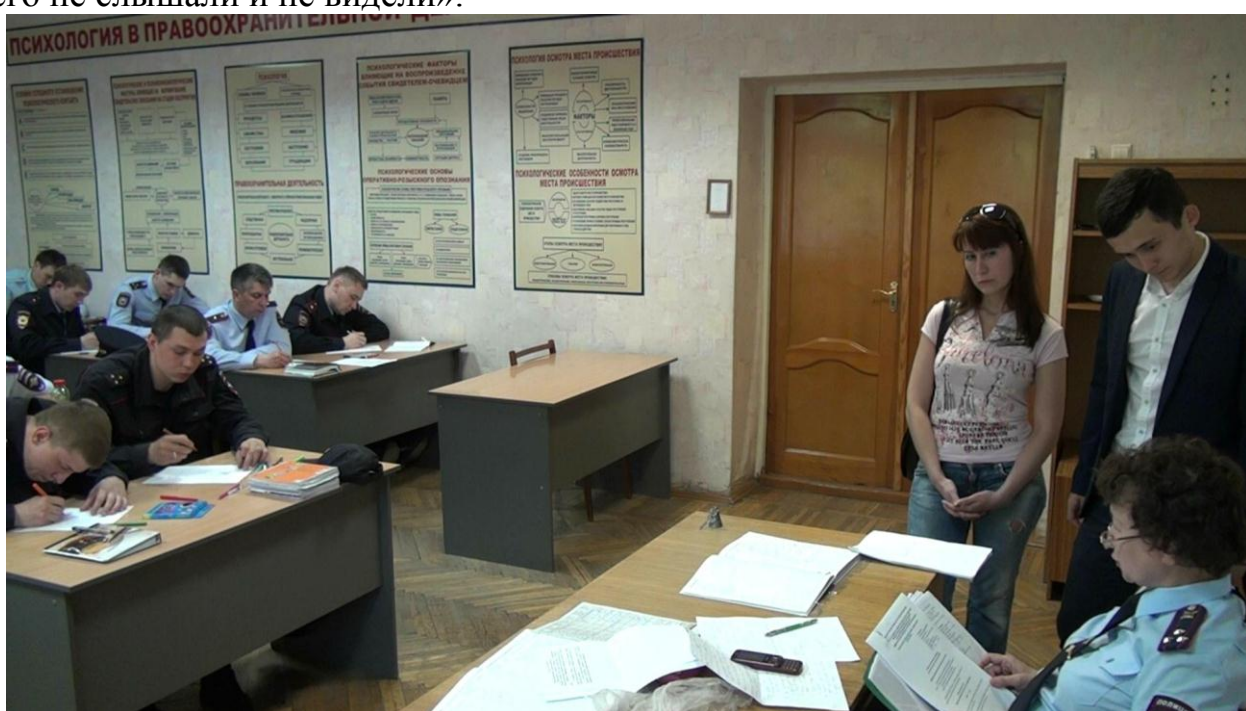
В момент сосредоточенного выполнения задания в аудиторию входят посторонние лица и происходит их беседа с руководителем.



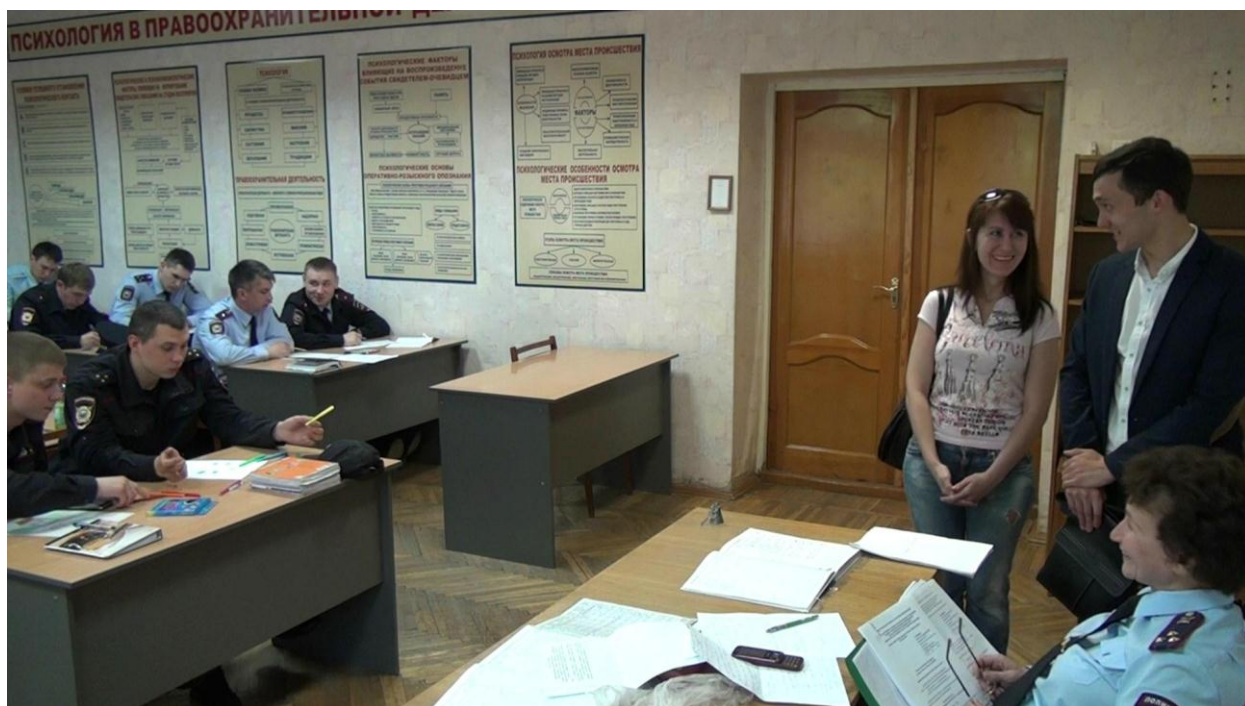
В первые минуты появления в аудитории незнакомцев (когда они постучали в дверь и открыли ее) внимание оперативников переключилось на входящих.



В момент беседы, развернувшейся у незнакомцев с руководителем занятия, оперативники вернулись к выполняемому ими заданию и больше «ничего не слышали и не видели».



Даже в те моменты беседы, когда она принимала оживленный характер, а содержание обсуждаемого было на слух необычным, даже странным.



В заключительной части эксперимента, когда незнакомцы удалились, оперативникам было предложено описать гостей. Перыв 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 к 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.

#### **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.

### **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.

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***

Цель: функциональное и эмоциональное межличностное структурирование команды с помощью тренинговых упражнений и приемов самодиагностики, выработка навыков межличностного общения и коммуникативной компетентности, 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.**

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 методику Тимбилдинга, используемую нашими коллегами из Московского областного филиала Московского университета МВД России (г.Руза Московской области).

Тим-билдинг (Team Building) в переводе с английского языка - «построение команды»<sup>267</sup>. Задачами тимбилдинга являются: повышение эффективности командной работы, повышение уровня взаимодействия между сотрудниками, сплочение коллектива, расширение навыков решения нестандартных ситуаций, повышение мотивации на достижение коллективных целей,

---

<sup>267</sup> 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 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/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5>

Проводится в виде тестовых заданий на практических занятиях, во время выполнения тренинговых упражнений и социометрических процедур. По итогам ролевой игры диагностируются следующие показатели:

- 1) характер индивидуальных личностных ценностей;
- 2) характер групповых социальных ценностей участников;
- 3) лидеры группы, предпочитаемые в учебном взводе слушателиЮ а также незаметные в общении члены группы;
- 4) наиболее устойчивые по своей эмоциональной и деловой функциям участники и наиболее полифункциональные члены группы;
- 5) участники, наиболее значимо влияющие на поведение одnogруппников 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 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.

Время занятия – 2 часа.

#### **Занятие 2**

**Тема: Технология выработки и принятия совместного решения**

Социометрическая игра «Человек в группе»

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.

Творческая работа группы. Индивидуальная степень участия и влияния отдельных участников на выработку группового решения

#### **Занятие 3**

**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).



Фрагмент практического тренингового занятия на заочной форме обучения.

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 интереса 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.

#### **Занятие 4**

##### ***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 вам 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. Многие из них 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. Крайнее изумление вызвала у меня встреча с нашим выпускником в поликлинике МВД, когда я узнала, что у него после 7 лет работы «на земле» язва желудка. 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 профессионально-психологически.

Далее мы представим программу, направленную на коррекцию эмоциональной сферы личности во взаимоотношениях и в смоделированных игровых ситуациях профессиональной деятельности<sup>268</sup> (Таблица 3). Данная

---

<sup>268</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – С.138-149.

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 профессиональной 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 зависимого 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 (в таблице выделены жирным шрифтом). 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 личностному 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 3.

**Программа психологической коррекции эмоциональных состояний  
и развития личностных особенностей сотрудников с целью  
предупреждения виктимизации личности<sup>269</sup>**

|    | 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. |
| 2. | Формирование <b>мотивации деятельности</b> (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 (см. фото).                                                                                                                                                                         |
| 4. | Получение информации в общении, развитие обратной связи (2 ч.).                                                                | -Методы активного слушания,<br>-типы вопросов, искусство задавать вопросы, разговаривать собеседника.                              | Упражнения, направленные на выработку умения слушать и задавать вопросы (работа в парах, см. фото...).                                                                                                                                                                            |
| 5. | Вербальные и невербальные средства общения (2 ч.).                                                                             | -Организация пространства в межличностном общении;<br>-жесты, мимика, пантомимика;<br>-паралингвистическая и экстралингвистическая | Упражнения на осознание организации собственного пространства в общении, на понимание собственных эмоциональных состояний и проявлений собеседника по                                                                                                                             |

<sup>269</sup> Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.; Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.; Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

|     |                                                                                                    |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                    | системы;<br>-визуальный контакт в<br>общении                                                                                                | его речи, мимике,<br>телодвижениям, наличию<br>визуального контакта.                                                                                                                                                              |
| 6.  | Барьеры в общении<br>(2 ч.).                                                                       | -Коммуникативные барьеры,<br>-психологические барьеры.                                                                                      | Выполнение с последующим<br>анализом ситуативных и<br>ролевых игр на свободную<br>тему (см. фото...).                                                                                                                             |
| 7.  | Развитие ролевого<br>поведения<br>(8 ч.)                                                           | Транзактный анализ<br>(Э.Берн).                                                                                                             | Выполнение презентации<br>профессиональных<br>конфликтных ситуаций с<br>последующим анализом<br>упражнений и ролевых игр.                                                                                                         |
| 8.  | Формирование<br>адекватной<br>самооценки (2 ч.).                                                   | Понятие самооценки, виды<br>(адекватная, завышенная,<br>заниженная). Влияние<br>самооценки на<br>эффективность выполняемой<br>деятельности. | Упражнения на осознание<br>себя, своих достоинств и<br>недостатков (рефлексия). Пути<br>повышения самооценки.                                                                                                                     |
| 9.  | Психические<br>состояния (2 ч.).                                                                   | Понятие «психические<br>состояния», виды состояний,<br>их роль в жизнедеятельности<br>человека.                                             | Упражнения на осознание<br>собственных психических<br>состояний (эмоциональных,<br>психофизиологических,<br>потребностно-<br>мотивационных,<br>интеллектуальных, волевых,<br>личностных), самоанализ их<br>динамики, соотношения. |
| 10. | Психические<br>состояния (4 ч.).                                                                   | Методы регуляции<br>психических состояний.                                                                                                  | Ознакомление с методами<br>регуляции психических<br>состояний, апробирование<br>основных элементов.                                                                                                                               |
| 11. | Итоговое занятие (2 ч.). Обобщение результатов и практической значимости<br>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 таким понятием, как направленность личности, мотивация, виды мотивов.

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.

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.

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 способами убеждать собеседников. К невербальным умениям относятся понимание и использование знаковых систем информационного

процесса: оптико-кинетической, 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. таблица 3 п.п.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. табл.3 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.

Следующие три занятия посвящены психическим (в том числе личностным, доминирующим) состояниям (см. табл. 3 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 в 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).

Работа в группе Лайфспринга<sup>270</sup> направлена на освоение дыхательных техник «вайвейшн» и «свободное дыхание», умению 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.

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.

---

<sup>270</sup> Лайфспринг – это личностные тренинги, направленные на повышение энергетики, ответственности и целеустремленности. Лайфспринг сочетает в себе элементы и психотерапевтической работы, и работу по развитию личности.

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

Учебная группа: № 218

Дата проведения занятия: 14 февраля 2014 года

### **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 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;;  
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, 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; 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) нормативно-правовые акты:**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы».
2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.
3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».
4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации».

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): [http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen\\_kodeks\\_professionalnoj\\_ehtiki\\_sotrudnika\\_ovd\\_rf/2013-11-20-340](http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehtiki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340).

6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

#### **б) основная литература**

1. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . - Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р.// Электронная библиотека КЮИ МВД России.

2. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. 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, Т.В.Мальцева, В.Е.Петров, Сафронов А.Д.. – М., 2014. – 195 с.

4. 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»

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. – М.: 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

Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.

4.Искусство разговаривать и получать информацию. Хрестоматия. / Сост. Б.Н.Лозовский.- М., 2013.- С.248.

5. Мальцева Т.В. Внутриличные конфликты: монография / Т.В.Мальцева. – Lap Lambert Academic Publishing. – 2014. – 157 с.
6. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. - № 2 (57). – С.32-35.
7. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. 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 г.
9. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – 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., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.

### **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» (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 .

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 условиях 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, 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 (**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 продажей самогонварения и продукции, 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 отреагирования сотрудников полиции на нарушения гражданки.

**Валиахметов Ильнур Тагирович (участковый уполномоченный, стаж службы 11 мес., 308 гр.).**

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 ней контакт. Внимательно

выслушал рассказ о всей ее жизни и событиях, не имеющих никакого отношения к рассматриваемому делу. На все это я потратил около 4-х 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 Лениногорскому району участковым уполномоченным полиции.

Будучи стажером, я не видел трудностей, но как только закончилась стажировка, и я одел на себя форму полицейского, мне начали создавать некий дискомфорт лица, состоящие на профилактическом учете как алкоголики и семейные дебоширы.

К примеру, молодой парень М., который в свои 22 года стал настоящим алкоголиком, вел себя аморально, я постоянно совместно с его родителями возил его к наркологу. Ни кодирование, ничто другое ему не помогало, он стал еще более агрессивным.

После чего я начал регулярно приводить его в отдел и передавать в ИВС. Судья по моему рапорту назначила арест на трое суток. Он начал меня бояться, и с тех пор перестал пьянствовать.

Я горжусь этим, так как не дал ему упасть еще ниже.

**Елизаров Ю.Ю. (УУП, 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 его владельцу. Посмотрев несколько материалов по данному факту, я пришел к выводу, что охранник

злоупотребляет государственными деньгами в моем лице, так как по любому факту он звонил в дежурную часть по 3-4 раза в день, чем отвлекал 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 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 с последующим наказанием данного охранника, 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 (УУП).** 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 стоим 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 судебная экспертиза показала легкий вред здоровью его супруги.

Руководитель: конфликт был вызван элементарным незнанием процессуальной процедуры. Человек чувствовал себя обиженным.

**Арсланов Р. (308 взвод).**

23.08.2013 года, 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. Они послушались меня, и ушли домой. 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.** Ну, 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 в простонародье. 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 развода с отцом, так как он не достоин жить с ними, он постоянно делает ей замечания, он ничего не знает и не понимает ее... Начинается манипулирование матерью: требование дорогих вещей, прогулок 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, в свою очередь, изрядно уставшая от обид и ссор между ней и дочерью, отреагировала эмоционально на угрозу дочери. Сказала при этом: «Хорошо, прыгай, 8 этаж, я похороню тебя, как полагается, сыграю хорошие поминки, поставлю дорогую оградку на могилку, буду поминать тебя каждый год. Прыгай, 8 этаж, но так что бы раз и навсегда. Не факт что ты разобьёшься, 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 подобных инцидентов.

Таким образом, матерью (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 матери и дочери далее, 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 понять.

## **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 берет его на работу и обещает в дальнейшем повысить его по должности до зам.начальника ОУУП.

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 начальнику на прием приходит молодой парень, который является его родственником со стороны жены, и заявляет что его должность с соседнем городе Б в отделе зам.начальника ОУУП сокращают, и 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-х лет стоит в резерве на эту должность. Воронин и Васильев вступили в конфликтную ситуацию.

В данной конфликтной ситуации присутствует кадровик Сумочкин, который на стороне Воронина. Воронин просит его посодействовать и походить перед начальником отдела. Сумочкин приходит к начальнику отдела с делом резервиста Воронина. Между начальником отдела и Сумочкиным возникает «словесная перепалка». 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, что ему нужно набраться опыта. Васильев уходит не с чем.

Спустя некоторое время, родственник Беркутов звонит начальнику отдела и сообщает, 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 – Иванов М.

Начальник - Ахмадуллин Г.

Бабушка 1 – Закиров И.

Бабушка 2 – Абзалдинов Р.

Секретарша – Сайфуллина Д.

Девушка с ребенком – Усманова Л.

Мажор – Гайфуллин Ф.

Жена – Салимова М.

Муж – Шакиров А.

Условно-освобожденный – Шигапов А.

Дежурный – Сагитов Э.

Режиссер – Власова О.

Ведущий начинает: В один из рабочих дней, в часы приема участкового уполномоченного полиции, в кабинет № 6, к участковому старшему лейтенанту полиции Карамелькину приходит две сердобольные бабушки.



Фрагмент практического тренингового занятия.

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 включит, 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 со 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!

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.

Позади его бежит секретарша и просит подписать документы, начальник на нее кричит.

Начальник с секретаршей уходят.

Далее в кабинет влетает мужчина с синяком, падая 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 врет.

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... позади него также бежит запуганная секретарша...

Участковый держится за голову.

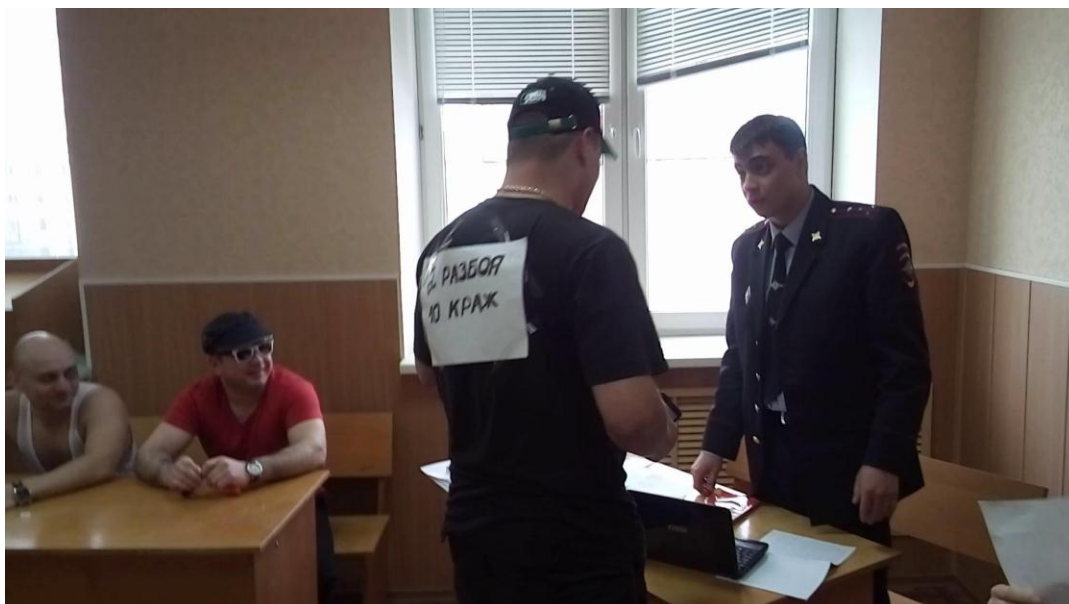
Далее заходит дежурный и также начинает «грузить» какими-то срочными делами...

Дежурный уходит, в дверях сталкивается с условно-досрочно освобожденным (УДО).

УДО: – эээээ, аккуратней майор!

УДО обращается к участковому: - я отметиться пришел.

Все начинают возмущаться и говорят «не видишь очередь, жди»!



УДО: – я не могу ждать, пиво стынет, девочки ждут (поигрывает четкими).

Бабушки: Это вот он спать ночами не дает, музыку включает громко...

УДО спорит с ними.

Участковый – Тихо!!! Сядьте в очередь.

Заходит начальник с секретаршей и говорит: - 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 за него вступаться, хвалить участкового, 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:

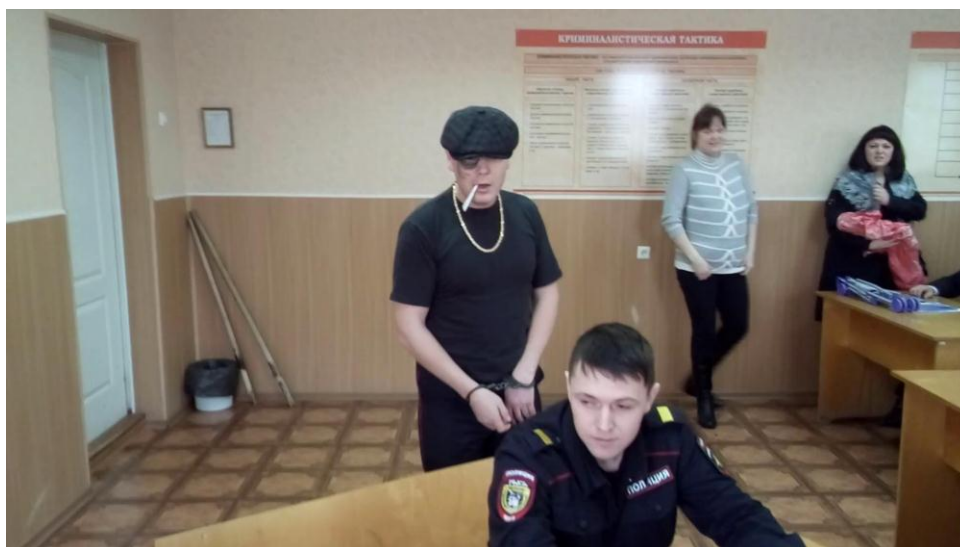
-в зале присутствуют УУП, ОУР и ДЧ.

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 говорит: «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 говорит:



«У меня украли сумку, меня ограбили. Примите меры».

На что ей: «Женщина, выйдете. 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, говорит, что у него украли табельное оружие. Начальник подскакивает, 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 отношениями 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 уровнем развития профессиональных групп и коллективов.

Часть конфликтов в правоохранительной деятельности могут остаться незамеченными объективно, но не существенно отражать реальность. Вся деятельность органов внутренних дел характеризуется противоречивой ситуацией их деятельности, поэтому конфликт становится естественной характеристикой деятельности органов внутренних дел. Основная задача действующих сотрудников в таком случае – перевод конфликта с негативным разрушительным потенциалом в конструктивное русло.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данное учебно-методическое пособие посвящено теоретическим, методическим и прикладным аспектам применения социально-психологического тренинга как учебной дисциплины в процессе профессиональной подготовки сотрудников полиции. Его возможности в направлении развития профессионально важных качеств сотрудников полиции, зачастую определяющих эффективность их взаимодействия с другими людьми, в настоящее время используются пока недостаточно.

Об этом свидетельствует разноплановая феноменология профессиональной деятельности и общения. В том числе 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*. Она рассматривается нами как системообразующее звено в системе профессиональной подготовки 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 том числе это такие дисциплины, 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 правоисполнительного<sup>271</sup>.

---

<sup>271</sup> Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

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 действенной 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 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 при изучении не только психологической подготовки, но и криминологии и криминалистики, уголовного права и процесса, первой медицинской помощи, физической и огневой подготовки, информационно-технической 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 *способ 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 этой связи 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 значение. Развиваются межличностные отношения в группе, она сплочивается как команда в процессе решения тренинговых 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, развития 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 профессионально, ориентируясь на закон и нормы права.

- установка на рефлекссию 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 констатировать 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 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), улучшения обратной связи 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 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 значение имеет **развитие** у индивидуума **активной жизненной позиции**, **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 и затруднительных жизненных ситуаций. 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, формирования субъекта социального ролевого поведения и общения на различных этапах его профессионализации.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

**а) нормативно-правовые акты:**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы».

2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».

4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации».

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): [http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen\\_kodeks\\_professionalnoj\\_ehniki\\_sotrudnika\\_ov\\_d\\_rf/2013-11-20-340](http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehniki_sotrudnika_ov_d_rf/2013-11-20-340).

6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

**б) основная литература**

1. Баранчикова М. В. Проблемы реализации принципа законности при привлечении к уголовной ответственности за должностные преступления // Наука и практика. – 2012. – № 2 (51). – С. 10.

1. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . - Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р.// Электронная библиотека КЮИ МВД России.
  2. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. 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, Т.В.Мальцева, В.Е.Петров, Сафронов А.Д.. – М., 2014. – 195 с.
  4. 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»
  5. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.
- Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии // Вопросы психологии. - 1972. - № 5. - С. 101 - 111.

#### **в) дополнительная литература**

1. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В.Мальцева. – Lap Lambert Academic Publishing. – 2014. – 157 с.
2. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников

полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. - № 2 (57). – С.32-35.

3. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных и интерактивных методов обучения в образовательном процессе вуза МВД России // Вестник Московского университета МВД России – 2015. № 9. С. 141-145.

4. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

5. 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.

6. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

7. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

8. Уразаева Г.И., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. – официальный сайт Президента России: <http://president.kremlin.ru/>
2. – официальный сайт Федеральных органов исполнительной власти:  
<http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>
3. – официальный сайт Федерального собрания РФ:  
<http://www.gov.ru/main/page7.html>
4. – официальный сайт Правительства России: <http://www.government.ru>
5. – официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации: <http://www.mvd.ru>

6. – официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации:  
<http://www.minjust.ru>
7. – официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации:  
<http://www.sledcom.ru>
8. – официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации: <http://www.genproc.gov.ru>
9. – официальный сайт Судебной власти РФ:  
<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):  
<https://rospravosudie.com/>
11. – официальный сайт Конституционного суда Российской Федерации:  
<http://www.ksrf.ru/>
12. – официальный сайт Верховного суда Российской Федерации:  
<http://www.vsrfr.ru> т.д.

## Приложение 1

### Правила работы с населением сотрудниками дежурных частей органов внутренних дел<sup>272</sup>.

Главная цель настоящего документа может быть сформулирована следующим образом: «Должностные лица, осуществляющие функции полиции, при выполнении своих обязанностей должны соблюдать, уважать и защищать права и свободы человека и гражданина».

Наиболее острая проблемная ситуация во взаимоотношениях населения с сотрудниками правоохранительных органов заключается в том, что порой сотрудники сами выступают в качестве нарушителя этих прав (оскорбительное обращение с гражданами, применение к ним физического и психического насилия и т.п.). Неумение сотрудников ОВД найти адекватный стиль общения в сложных, конфликтных, нестандартных ситуациях негативно сказывается на оценке их деятельности населением. Как показывает практика, большинство жалоб на сотрудников дежурной части является следствием их равнодушия, холодного и даже оскорбительного отношения к посетителям (заявителям).

Соблюдение сотрудником требований данных Правил является отражением его профессионализма, добросовестного исполнения своих должностных обязанностей.

---

<sup>272</sup> [https://27.xn--b1aew.xn--p1ai/citizen/Standarti\\_obslyzhivaniya\\_naseleniya](https://27.xn--b1aew.xn--p1ai/citizen/Standarti_obslyzhivaniya_naseleniya)

## 1. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СОТРУДНИКУ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С НАСЕЛЕНИЕМ.

### Основные принципы взаимодействия:

- «Золотое правило» нравственности: **относитесь к людям так, как хотели бы, чтобы они относились к Вам.**
- Понимайте социальную значимость своей роли и высокой ответственности перед обществом и государством. Заботьтесь о своей профессиональной чести и деловой репутации органов внутренних дел, в целом.
- Защищайте права, свободы и законные интересы человека и гражданина независимо от его пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, происхождения, социального или имущественного положения, места жительства, политических и религиозных предпочтений, а также других обстоятельств.

### Профессионализм сотрудников дежурной части основан на соблюдении следующих правил:

- Владение современными технологиями: освоение новых технологий для расширения возможностей обмена оперативной информацией.
- Информированность: увеличение собственных знаний о возможностях и особенностях оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел.
- Соблюдение деловой этики и эстетики: знание норм делового этикета, речи и манер. Точность и обязательность, соблюдение исполнительской дисциплины. Соблюдение порядка ношения форменного обмундирования, аккуратность рабочего места.

- Отношение к новым задачам: принятие сотрудниками новых задач как возможности собственного развития, участие в конструктивном обсуждении этих задач и ресурсов, необходимых для их выполнения.

- Преемственность при приеме-сдаче дежурства: качественное проведение приема и сдачи дежурства.

- Контроль: понимание сотрудниками важности выполняемых ими задач, способности к самоконтролю. В целях осуществления контроля за исполнением сотрудниками своих функциональных обязанностей, в установленном порядке могут проводиться плановые и внеплановые проверки.

## 2. ЭТИКА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ.

2.1. Общие правила поведения в помещениях дежурной части, требования к рабочему месту сотрудника дежурной части (оперативного дежурного).

### Внешний вид оперативного дежурного, форменное обмундирование:

- В период несения службы сотрудники дежурных частей обязаны носить форменное обмундирование в строгом соответствии с требованиями приказа МВД РФ от 26.07.2013 № 575. Носимые предметы формы одежды должны отвечать установленным образцам и описаниям, быть тщательно подогнанными и содержаться в безупречном состоянии.

- Преимущественно использовать в повседневной служебной деятельности куртку на молнии, китель – в торжественных случаях.

- Ношение открытой обуви недопустимо.

- Не допускается использование кобуры, предназначенной для скрытого ношения табельного оружия.

- Ношение полевой формы одежды разрешается только сотрудникам, в функциональные обязанности которых входит производство разбирательства с лицами, доставленными в дежурную часть за совершение преступлений и административных правонарушений.

- Ношение знака об окончании учебного заведения (на кителе), нагрудного знака сотрудника полиции и личной нагрудной карточки «бейджик» для сотрудника дежурной части является обязательным.

- Необходимо демонстрировать строевую выправку, не сутулиться.

*Украшения и косметика:*

- Украшения не должны быть вызывающими. Недопустимо находиться на службе в украшениях с крупными драгоценными камнями, массивных перстнях и т.д. Для мужчин из украшений допустимо только обручальное кольцо.

- Следует отказаться от татуировок и элементов бодиарта.

- Для женщин - макияж и прическа должны быть выдержаны в деловом стиле.

*Гигиена:*

- Сотрудник дежурной части обязан соблюдать личную гигиену, следить за чистотой и опрятностью своей прически. Мужчины должны быть чисто выбриты, не рекомендуется отращивать бороду, длинные бакенбарды, ногти. Женщинам с длинными волосами следует их аккуратно закалывать.

- Абсолютно недопустимо наличие в помещении дежурной части неприятных физиологических или технологических запахов.

*Правила хорошего тона:*

- В случае болезни заранее предупредить своего непосредственного начальника о том, что Вы не сможете выйти на дежурство.

- Без промедления сообщать непосредственному руководителю о ситуациях, которые препятствуют выполнению возложенных на дежурную часть задач.

- Соблюдать субординацию в общении с руководителями и коллегами, особенно в присутствии граждан.

#### Требования к рабочему месту:

- Необходимо содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, бумага, папки. По окончании работы с документом его следует отложить в отведённое для него место (переложить в папку, положить на полку, в стол).
- Рабочие папки должны быть размещены на полках (в шкафах) и организован удобный доступ к ним.
- На рабочем столе оперативного дежурного не должно быть посторонних предметов, не относящихся к служебной деятельности.
- Обзорное окно, отделяющее вестибюль от зала оперативного дежурного, должно располагаться на оптимальной для посетителей высоте от пола и быть всегда чистым.
- Следить за чистотой в комнатах отдыха и приема пищи. Если заметите грязь или мусор, их следует убрать, не дожидаясь указания руководителя.

#### 2.2. Правила общения с гражданами.

**ПОМНИ!** Категорически запрещается использование при личном общении и в телефонных разговорах с гражданами ненормативной лексики, обращаться к гражданину на «ты».

#### Общие правила телефонной коммуникации:

- Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого гражданина была решена, и у него осталось приятное впечатление от общения с сотрудником органов внутренних дел.

- Не заставляйте заявителя ждать более 30 секунд, если Вы не готовы ответить, переадресуйте этот звонок другому сотруднику наряда дежурной части или ответственному руководителю.

- Необходимо четко выговаривать слова, чтобы вас слышали и понимали. Наиболее предпочтительное звучание голоса по телефону – достаточно выразительное (не монотонное), с отчетливым произношением.

- Следите за скоростью речи, слишком быстрая или медленная речь затрудняют общение.

- Используйте приемы активного слушателя.

- Список телефонов, которые нужны для работы, всегда должен быть под рукой.

- Вы должны быть компетентны в вопросах, на которые приходится давать ответы гражданам. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, быть в курсе происходящих изменений, обмениваться оперативной информацией со своими коллегами, консультироваться со специалистами соответствующих подразделений ОВД.

- Сотрудник дежурной части должен быть психологически готов к восприятию заявителя, который может быть излишне эмоционален, многословен, даже агрессивен. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло.

- Стремитесь давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей.

- Если телефонный звонок раздаётся в тот момент, когда вы говорите по другому телефону, снимите трубку и сообщите, что ведёте беседу с другим абонентом.

- Старайтесь не превышать время разговора более 5 минут. Если все необходимая информация Вами уже выяснена, а заявитель «идёт по второму кругу», воспользуйтесь следующей фразой: «Простите, что

прерываю Вас, я понял суть Вашего обращения, у Вас еще остались ко мне вопросы?»).

#### Недопустимо:

- Называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п. Лучше обращаться по имени либо использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините».
- Перебивать собеседника.
- Использовать в разговоре:
  - «Я не знаю», «мне об этом ничего не известно», «мы ничего не сможем сделать». Не стоит сообщать заявителю о своей некомпетентности;
  - «Вы должны» (заявитель ничего не должен);
  - Слова - «паразиты»: «как бы..., типа..., ну, это... и др.»

#### Структура телефонного разговора:

- При поступлении телефонного звонка в дежурную часть обязательно представьтесь: «Оперативный дежурный (наименование ОВД) капитан полиции Петров. Чем можем Вам помочь?»).
- Внимательно выслушайте абонента, чтобы не терять времени на переспрашивание, одновременно записывайте в КУСП (Тетрадь для записей оперативного дежурного) важную информацию (например, цифры и даты).
- В разговоре с заявителем необходимо употреблять следующие фразы: «Чем мы можем Вам помочь?», «Чем я могу быть Вам полезен?»).
- При получении сообщения (заявления) Вам необходимо выяснить данные о времени, месте и обстоятельствах преступления, приметах лиц, его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и о лице, сообщившем о преступлении.
- Незамедлительно принять меры оперативного реагирования на сообщение.

### 2.3. Правила поведения с посетителем ОВД при личном обращении.

- Недопустимо заставлять посетителя необоснованно долго ожидать приема.
- Сотрудник дежурной части обязан первым поздороваться с посетителем, по возможности установить контакт «глаза в глаза».
- Следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне произнести контактную фразу «Добрый день (утро, вечер)», «Здравствуйте, слушаю Вас».
- При установлении контакта с посетителем необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение сотрудника дежурной части должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.
- Любое сообщение посетителю должно быть простым и понятным, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; нужно следовать логике беседы, следить за тем, чтобы выводы не противоречилисылке, чтобы следствия вытекали из причин.
- Необходимо помнить о четкости, доступности и грамотности своей речи.
- В выборе языковых средств общения нужно постоянно ориентироваться на партнёра по общению, на ситуацию. В общении должно «читаться» доброжелательное отношение к посетителю. Запрещается своей речью наносить обиду, выражать оскорбление, пренебрежение. Не соглашаясь, нельзя становиться при этом неприятным.
- Выслушивая посетителя, стараться не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместные или «колкие» замечания, даже если слова вызывают у Вас резкое неприятие.
- Если в беседе участвуют несколько человек, не следует отвечать на вопрос, заданный не Вам, и вообще реагировать на речь, не обращенную к Вам.

- Для получения дополнительной информации используйте следующие вопросы: «Пожалуйста, объясните мне....», «Пожалуйста, опишите...», «Я не совсем понял, каким образом...» и т.п.

- После выяснения у посетителя всей необходимой Вам информации, регистрации сообщения (заявления) в учетных документах дежурной части и выдачи талона-уведомления передайте посетителя должностному лицу, в компетенцию которого входит проверка данного сообщения в определённом законом порядке, при этом кратко изложить данному сотруднику суть обращения.

- В случае обращения в дежурную часть гражданина по вопросу, не относящемуся к компетенции дежурной части, следует направить его к сотруднику, занимающемуся именно этими вопросами, обязательно указав данные сотрудника, номер кабинета, а при необходимости контактный телефон и часы приема.

2.4. Правила поведения с лицами, доставленными в служебные помещения дежурной части для разбирательства.

Категорически запрещается:

- Использование специальной линии связи «02» для ведения личных и служебных разговоров, кроме приема сообщений.

- Появляться на рабочем месте с кухонной утварью (чашками, чайниками, тарелками...). Прием пищи должен происходить в специально отведённом месте.

- Использовать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с посетителем.

- Вести личные беседы с коллегами, а также личные разговоры по служебному или мобильному телефону в присутствии посетителей.

- Использовать автотранспорт, технические средства, оборудование ОВД в личных целях.

Сотрудник дежурной части обязан:

- Быть доброжелательным, тактичным, внимательным и вежливым в отношении доставленных лиц.
- Разбирательство с гражданами производить в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»; Наставления о порядке исполнения обязанностей и реализации прав полиции в дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации после доставления граждан, утвержденного приказом МВД России от 30.04.2012 №389.

При разбирательстве с доставленными в дежурную часть гражданами:

- разъяснить задержанному лицу:
  - основания ограничения его прав и свобод;
  - его право на юридическую помощь,
  - право на услуги переводчика,
  - право на уведомление близких родственников или близких лиц о факте его задержания,
  - право на отказ от дачи объяснения;
- предоставить право гражданину совершить один телефонный разговор родственникам или уполномоченным лицам, сделав об этом отметку в протоколе об административном задержании с указанием Ф.И.О., адреса, номера телефона абонента, времени звонка и даты.

Право на телефонный разговор не предоставляется и уведомление не осуществляется:

- лицам, совершившим побег из-под стражи, лицам, уклоняющимся от отбывания уголовного наказания, от получения предписания о направлении к месту отбывания наказания, либо не прибывшим к месту отбывания наказания в установленный в указанном предписании срок;

– лицам, уклоняющимся от исполнения административного наказания в виде административного ареста;

– лицам, находящимся в розыске;

– лицам, уклоняющимся от исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера или принудительных мер воспитательного воздействия;

– лицам, уклоняющимся от следования в специализированные лечебные учреждения для исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера;

– лицам, совершившим побег из психиатрического лечебного учреждения или скрывающимся от назначенной судом недобровольной госпитализации в такое учреждение.

### 3. ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКА В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

- Сотрудник дежурной части должен делать все, чтобы предупреждать возникновение конфликтных ситуаций при общении с посетителем (заявителем). Если подобная ситуация всё же возникла, использовать правила работы с конфликтными гражданами.

- При появлении конфликтной ситуации, необходимо переключить все внимание на посетителя (заявителя).

- По возможности изолировать данного гражданина от других посетителей и сотрудников (направить его в комнату приема граждан, кабинет руководителя и т.д.).

- Необходимо владеть навыками общения с асоциальными категориями граждан (психически-больные, наркоманы, алкоголики и др.).

3.1. Предложения по разрешению конфликта при обращении «разгневанного» гражданина в дежурную часть органа внутренних дел с жалобой:

- Позвольте гражданину высказать все, что он хочет. Разозленному человеку необходимо дать «выпустить пар», дайте гражданину возможность выговориться и высказать все, что у него «накипело на душе».

- Внимательно выслушайте гражданина, не перебивайте его, не противоречьте ему, не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять, ни поверить Вам.

- Держите себя в руках, как бы трудно это не было, не повышайте голос. Если Вы вежливы и сдержаны, гражданин чаще всего быстро успокаивается.

- Выразите понимание и сочувствие и принесите при необходимости гражданину извинения.

- Никогда не обвиняйте в случившемся своих коллег, не пытайтесь все объяснить неопытностью новичков или отдельно взятого «плохого» сотрудника. Это портит репутацию подразделения в целом.

- Приложите все усилия, чтобы как можно скорее уладить возникшее недоразумение. Если самостоятельно решить проблему не удаётся, пригласите ответственного руководителя ОВД, предварительно представив ему информацию о посетителе и объяснив суть проблемы.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ.

- Служебная дисциплина – обязательное для всех сотрудников полиции соблюдение служебных обязанностей и реализации предоставленных прав (ст. 39 Федерального закона от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции»).

- За нарушение служебной дисциплины сотрудник дежурной части несёт дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о прохождении службы.

- Персональная ответственность каждого сотрудника дежурной части определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

## 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Сохранение и укрепление положительной репутации органов и подразделений внутренних дел, прежде всего зависит от личных качеств, профессиональных знаний и навыков сотрудников дежурных частей и соблюдения ими деловой этики.

Полное и безукоризненное соблюдение приведенных выше правил должно стать для сотрудников безусловным требованием, предъявляемым к себе, своим коллегам и подчинённым.

Таким образом, предложенные нормы поведения сотрудника дежурной части будут способствовать:

- росту доверия общества к органам правопорядка и формированию у граждан уверенности в равенстве каждого перед законом;
- предоставлению населению качественных правоохранительных услуг, которые будут удовлетворять потребности граждан, способствовать повышению авторитета и престижа профессии полицейского.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

### **а) нормативно-правовые акты:**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы».

2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».

4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации».

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): [http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen\\_kodeks\\_professionalnoj\\_ehtiki\\_sotrudnika\\_ovd\\_rf/2013-11-20-340](http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehtiki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340).

6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <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. – Казань: ТАРИ, 2005. – 56 с.
- 10.Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Издательство Моск. ун-та, 1982. – 200 с.
- 11.Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры. – Санкт-Петербург: Социально-психологический центр, 1996. – 380 с.
- 12.Баранчикова М. В. Проблемы реализации принципа законности при привлечении к уголовной ответственности за должностные преступления // 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. – М.: Издательство «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 / 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) // Социально - политический журнал, 1997, №1 - С. 202- 218.
- 20.Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.
- 21.Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. - Л., Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.

22. Журавлев Д.В. Классификация видов психологического тренинга // Журнал практического психолога. - 1998. - № 2.; URL: [http://www.bimbad.ru/biblioteka/article\\_full.php?aid=129](http://www.bimbad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=129).

23. Журавлев Д.В. Принципы и методические средства психологического тренинга. - URL: [http://www.bimbad.ru/biblioteka/article\\_full.php?aid=564](http://www.bimbad.ru/biblioteka/article_full.php?aid=564).

24. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . - Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р. // 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. — Москва: Класс, 1993. — 222 с.

28. Киселева Е.Ю. Психологический портрет субъекта затрудненного общения // Е.Ю. Киселева. – Омск: Вестник Омского университета, 2007. - № 4. – С. 150-153.

29. Ковалев Г.А. Психологическое воздействие: дисс...на соиск. уч. степени докт. психол. наук. – М., 1991. – 477 с.

30. Ковалев Г.А. Психология воздействия: теория, методология, практика. М., 1991.- 477 с.

31. Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 4. – С. 167-168.

32. Куликов В.Н. Прикладное исследование социально-психологического воздействия // Прикладные проблемы социальной психологии. – М.: Наука, 1983. – С.158-172.

33. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения / В.А.Лабунская, Ю.А.Менджерицкая, Е.Д.Бреус. – М.: «Академия», 2001. – 288 с.
34. Левин Курт. Динамическая психология. - М.: Смысл, 2001. — 568 с.
35. Левин К. Теория поля в социальных науках: перевод с англ. - СПб.: «Сенсор», 2000. – 368 с.
36. Леонтьев Д.А. Очерк психологии личности / Д.А.Леонтьев. - М.: Смысл, 1997. – 64 с.
37. Майерс Дэвид. Социальная психология. - СПб.: Питер, 1997 - 688 с.
38. Макшанов С.И. Психология тренинга: монография. - СПб.: «Образование», 1997. - 238 с.
39. Мальцева Т.В. Использование практик трансперсональной психологии в образовательной среде ведомственного вуза „ Вестник Московского университета МВД России. – 2014. - № 10. – С. 140-144.
40. 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.
41. 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.
42. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. 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.

- 43.Морено Якоб. Психодрама. 2-е издание, исправленное. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2008. – 496 с.
- 44.Морено Дж.. Театр спонтанности. Часть 2. - URL:<http://vstrecha.by/stati/psiholog/1198-2.html>.
- 45.Павлова К.Г. Психология спора / К.Г.Павлова.- Владивосток, 2013 г.
- 46.Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.
- 47.Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. — М.: Изд-во МГУ, 1982.—168 с.
48. Пиз Аллан и Барбара. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Издательство Эксмо, 2015. – 464 с.
- 49.Прутченков А.С. Школа жизни. Методические разработки социально-психологических тренингов. – М.: Издательство: МООДиМ Новая цивилизация, Педагогическое общество России, 2000. – 155 с.
- 50.Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М.И.Марьин, Т.В.Мальцева, В.Е.Петров, Сафронов А.Д.. – М., 2014. – 195 с.
51. 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».
- 52.Семечкин Н.И. Психология социального влияния. - СПб, «Речь», 2004 г. – 304 с.
- 53.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.
- 54.Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

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

56. Уразаева Г.И., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.

57. Хорни Карен. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. – М.: Канон+РООИ «Реабилитация», 2014. – 256 с.

58. Хьелл Ларри, Зиглер Дэниел. Теории личности: основные положения, исследования и применения. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой / Л.Хьелл, Д.Зиглер. – СПб.: Питер Пресс, 1997. – 668 с.

59. Шакуров Р.Х. К категориальному аппарату социальной психологии // Вопросы психологии. - 1972. - № 5. - С. 101 - 111.

60. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой / В.П.Шейнов. – М.: Харвест, 2011. – 608 с.

#### **в) дополнительная литература**

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

62. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.

632. Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / изд. 7.; пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1998. - 517 с.

64. Бэкон Ф. Сочинения. - В 2 т. - Т.2. - М., Мысль, 1978. – 592 с. Скан, обработка, формат Djv: mor, 2012.

65. Валиуллин Р. Повесть о настоящем Шарике / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2014. – 160 с.

66. Валиуллин Р. Привязанность / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство АСТ, 2017. – 288 с.

67. Валиуллин Р.. Соло на одной клавише / Р.Валиуллин. – СПб.: Издательство Антология, 2015. – 448 с.

68. 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.

69. Гоголь Н.В. Мертвые души / Н.В.Гоголь. – М.: Азбука-классика, 2016. – 352 с.

70. Горький Максим. На дне. Серия: Эксклюзив: Русская классика. – М.: АСТ, 2017. – 384 с.

71. Грибоедов А.С. Горе от ума. Серия: Школьная библиотека. – М.: Детская литература, 2017. – 204 с.

72. Еникеева А. Предупреждение и управление социальными конфликтами // «Экономика и социум». Журнал ООО «Институт управления и социально-экономического развития» (Саратов). - 2016. - № 12-1 (31). – С. 1063-1066.

73. Железовская, Г. И. Коммуникативная культура личности / Г. И. Железовская, Е. А. Токарева // Вестник университета РАО. - 2013. - № 1. - С. 39-42.

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

75. Искусство разговаривать и получать информацию. Хрестоматия. / Сост. Б.Н.Лозовский.- М., 2013.- 301 с.

76. Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов. - М.: Эксмо, 2007. – 238 с.

77. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей, выступая публично / Д.Карнеги. – Минск: ООО «СЛК», 1997. – 640.

78. Крысько В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии / В. Г. Крысько. - СПб.: Питер, 2003. – 416 с.

79. 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](http://www.scienceforum.ru) / 2015 / 831 / 7680.

80.Лимантов Ф.С. О природе вопроса // Сб.: Вопрос. Мнение. Человек. / Уч.зап. ЛГПИ им. А.И.Герцена.- Л., 1971. - С.3-26.

81.Литература по психоанализу  
<http://www.sitnikov.com/materials/psihoanaliz-i-analiticheskaya-psihologiya/>.

82.Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В.Мальцева. – Lap Lambert Academic Publishing. – 2014. – 157 с.

83. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. - № 2 (57). – С.32-35.

84. Мертон Р., Фiske М., Кендалл П. Фокусированное интервью: пер. с англ. / Под ред. С.А.Белановского. – М., 1991 г. – 87 с.

85. Мессер Давид. Зигмунд Фрейд / Д.Мессер. – М.: АСТ, 2015. – 402 с.

86.Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных учебных заведений / А.В.Морозов - СПб.: Союз, 2000. – 576 с.

87.Обучение младших школьников правилам безопасного поведения на дороге / сост.: Р.Ш. Ахмадиева, С.А. Бикчантаева, М.Х. Валиев, Е.Е Воронина и др. / под общей ред. Р.Н. Минниханова, Д.М. Мустафина. – Казань: ГУ «НЦ БЖД», 2010. – 466 с.

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

89. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василюка. — М.: Гардарики, 2003. – 615 с.

90.Парыгин Б.Д. Социальная психология. Истоки и перспективы / Б. Д. Парыгин. — СПб: СПбГУП, 2010. — 533 стр.

91. Петрановская Л.В. Сын за отца отвечает. // Живой журнал. – URL: <https://ludmilapsycholog.livejournal.com/2010/05/14/> (дата обращения: 28.11.2017)
92. Поршнев В.Ф. О начале человеческой истории. Проблемы палеопсихологии. - М.: Литературно-издательское агентство "Академический Проект", 2017. – 542 с.
93. Портер Элионор. Поллианна. – М.: Издательство АСТ Школьное чтение, 2016. – 304 с.
94. Поршнев В.Ф. Социальная психология и история: 2-е изд., доп. и испр. – М.: Наука, 1979. – 235 с.
95. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. – М.: Юрайт, 2017. – 302 с.
96. Психологический словарь / Под общей ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
97. Психология: учебник для гуманитарных вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.: Питер, 2009. — 656 с .
98. Психология: учебник для вузов / Л.Д. Столяренко. - СПб.: Питер, 2010. – 592 с.
99. Пушкин А.С. Евгений Онегин. Серия: Школьная библиотека. – М.: Омега, 2017. – 288 с.
100. Пушкин А.С. Буря. URL- <http://stih.su/burya-2/>.
101. Пушкин А.С. URL- <http://stih.su/volshebnica-zima/>
102. Пушкин А.С. URL- <http://stih.su/strekotunya-beloboka/>
103. Пушкин А.С. URL- <http://stih.su/noch-tikha-v-nebesnom-pole/>
104. Райх. В. Психология масс и фашизм: перевод с немецкого. – Санкт-Петербург – Москва: «Университетская книга» АСТ, 1997. – 380 с.
105. Райх. В. Сексуальная революция. – М.: Профит Стайл, 2016. – 329с.
106. Рудестам К. Групповая психотерапия / К.Рудестам. – СПб.: Питер, 2006. – 384 с.

107. 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.

108. Слободчиков В.И., Исаев Е. И. С48 Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов. -М.:Школа-Пресс,1995. — 384 с.

109. Соболирова, З. Х. Некоторые особенности профессионального становления сотрудников полиции / З. Х. Соболирова // Пробелы в российском законодательстве. - 2014. - № 4. - С. 229 – 230.

110. 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.

111. Социальная психология / Л.Д. Столяренко, С.И.Самыгин. - Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 251 с.

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

113. Тренинг профессионального общения: методическая разработка отделения психологического обеспечения Омской академии МВД России. – Омск, 2014.

114. Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

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

116. Франкл В. Человек в поисках смыслах / В.Франкл. - М.: Прогресс, 1990. – 368 с.
- 117.Фрейд З. Достоевский и отцеубийство. – URL-  
<https://www.litmir.me/br/?b=81963>.
- 118.Фрейд З. Толкование сновидений. - URL-  
<https://www.litmir.me/br/?b=563127&p=3>.
- 119.Цветков Э.А. Мастер самопознания, или погружение в Я. – СПб., 1995.-192с.
- 120.Чехов А.П. Вишневый сад. Серия: Русская классика. – М.: АСТ, 2017. – 416 с.
- 121..Schutz, W.C. Here comes everybody. Bodymind and encounter culture. - New York:Harper & Row, 1971. - (p.3).
- 122..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»**

13. – официальный сайт Президента России:  
<http://president.kremlin.ru/>.
14. – официальный сайт Федеральных органов исполнительной власти: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>.
15. – официальный сайт Федерального собрания РФ»: <http://www.gov.ru/main/page7.html>.
16. – официальный сайт Правительства России:  
<http://www.government.ru>.
17. – официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации: <http://www.mvd.ru>.
18. – официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации: <http://www.minjust.ru>.

19. – официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации: <http://www.sledcom.ru>.
20. – официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации: <http://www.genproc.gov.ru>.
21. – официальный сайт Судебной власти РФ: <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](http://rospravosudie.com)): <https://rospravosudie.com/>.
23. – официальный сайт Конституционного суда Российской Федерации: <http://www.ksrf.ru/>.
24. – официальный сайт Верховного суда Российской Федерации: <http://www.vsrif.ru> т.д.

**Правила работы с населением сотрудниками  
дежурных частей органов внутренних дел<sup>273</sup>**

Главная цель настоящего документа может быть сформулирована следующим образом: «Должностные лица, осуществляющие функции полиции, при выполнении своих обязанностей должны соблюдать, уважать и защищать права и свободы человека и гражданина».

Наиболее острая проблемная ситуация во взаимоотношениях населения с сотрудниками правоохранительных органов заключается в том, что порой сотрудники сами выступают в качестве нарушителя этих прав (оскорбительное обращение с гражданами, применение к ним физического и психического насилия и т.п.). Неумение сотрудников ОВД найти адекватный стиль общения в сложных, конфликтных, нестандартных ситуациях негативно сказывается на оценке их деятельности населением. Как показывает практика, большинство жалоб на сотрудников дежурной части является следствием их равнодушия, холодного и даже оскорбительного отношения к посетителям (заявителям).

Соблюдение сотрудником требований данных Правил является отражением его профессионализма, добросовестного исполнения своих должностных обязанностей.

**6. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СОТРУДНИКУ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С НАСЕЛЕНИЕМ.**

Основные принципы взаимодействия:

- «Золотое правило» нравственности: **относитесь к людям так, как хотели бы, чтобы они относились к Вам.**
- Понимайте социальную значимость своей роли и высокой ответственности перед обществом и государством. Заботьтесь о своей профессиональной чести и деловой репутации органов внутренних дел, в целом.
- Защищайте права, свободы и законные интересы человека и гражданина независимо от его пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, происхождения, социального или имущественного положения, места жительства, политических и религиозных предпочтений, а также других обстоятельств.

Профессионализм сотрудников дежурной части основан на соблюдении следующих правил:

- Владение современными технологиями: освоение новых технологий для расширения возможностей обмена оперативной информацией.
- Информированность: увеличение собственных знаний о возможностях и особенностях оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел.
- Соблюдение деловой этики и эстетики: знание норм делового этикета, речи и манер. Точность и обязательность, соблюдение исполнительской дисциплины. Соблюдение порядка ношения форменного обмундирования, аккуратность рабочего места.
- Отношение к новым задачам: принятие сотрудниками новых задач как возможности собственного развития, участие в конструктивном обсуждении этих задач и ресурсов, необходимых для их выполнения.
- Преемственность при приеме-сдаче дежурства: качественное проведение приема и сдачи дежурства.
- Контроль: понимание сотрудниками важности выполняемых ими задач, способности к самоконтролю. В целях осуществления контроля за исполнением сотрудниками своих функциональных обязанностей, в установленном порядке могут проводиться плановые и внеплановые проверки.

**7. ЭТИКА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ.**

7.1. Общие правила поведения в помещениях дежурной части, требования к рабочему месту сотрудника дежурной части (оперативного дежурного).

Внешний вид оперативного дежурного, форменное обмундирование:

- В период несения службы сотрудники дежурных частей обязаны носить форменное обмундирование в строгом соответствии с требованиями приказа МВД РФ от 26.07.2013 № 575. Носимые предметы формы одежды должны отвечать установленным образцам и описаниям, быть тщательно подогнанными и содержаться в безупречном состоянии.
- Преимущественно использовать в повседневной служебной деятельности куртку на молнии, китель – в торжественных случаях.

<sup>273</sup> [https://27.xn--b1aew.xn--p1ai/citizen/Standarti\\_obs\\_luzhivaniya\\_naseleniya](https://27.xn--b1aew.xn--p1ai/citizen/Standarti_obs_luzhivaniya_naseleniya)

- Ношение открытой обуви недопустимо.
- Не допускается использование кобуры, предназначенной для скрытого ношения табельного оружия.

- Ношение полевой формы одежды разрешается только сотрудникам, в функциональные обязанности которых входит производство разбирательства с лицами, доставленными в дежурную часть за совершение преступлений и административных правонарушений.

- Ношение знака об окончании учебного заведения (на кителе), нагрудного знака сотрудника полиции и личной нагрудной карточки «бейджик» для сотрудника дежурной части является обязательным.

- Необходимо демонстрировать строевую выправку, не сутулиться.

*Украшения и косметика:*

- Украшения не должны быть вызывающими. Недопустимо находиться на службе в украшениях с крупными драгоценными камнями, массивных перстнях и т.д. Для мужчин из украшений допустимо только обручальное кольцо.

- Следует отказаться от татуировок и элементов бодиарта.

- Для женщин - макияж и прическа должны быть выдержаны в деловом стиле.

*Гигиена:*

- Сотрудник дежурной части обязан соблюдать личную гигиену, следить за чистотой и опрятностью своей прически. Мужчины должны быть чисто выбриты, не рекомендуется отращивать бороду, длинные бакенбарды, ногти. Женщинам с длинными волосами следует их аккуратно закалывать.

- Абсолютно недопустимо наличие в помещении дежурной части неприятных физиологических или технологических запахов.

*Правила хорошего тона:*

- В случае болезни заранее предупредить своего непосредственного начальника о том, что Вы не сможете выйти на дежурство.

- Без промедления сообщать непосредственному руководителю о ситуациях, которые препятствуют выполнению возложенных на дежурную часть задач.

- Соблюдать субординацию в общении с руководителями и коллегами, особенно в присутствии граждан.

Требования к рабочему месту:

- Необходимо содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, бумага, папки. По окончании работы с документом его следует отложить в отведенное для него место (переложить в папку, положить на полку, в стол).

- Рабочие папки должны быть размещены на полках (в шкафах) и организован удобный доступ к ним.

- На рабочем столе оперативного дежурного не должно быть посторонних предметов, не относящихся к служебной деятельности.

- Обзорное окно, отделяющее вестибюль от зала оперативного дежурного, должно располагаться на оптимальной для посетителей высоте от пола и быть всегда чистым.

- Следить за чистотой в комнатах отдыха и приема пищи. Если заметите грязь или мусор, их следует убрать, не дожидаясь указания руководителя.

7.2. Правила общения с гражданами.

**ПОМНИ!** Категорически запрещается использование при личном общении и в телефонных разговорах с гражданами ненормативной лексики, обращаться к гражданину на «ты».

Общие правила телефонной коммуникации:

- Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого гражданина была решена, и у него осталось приятное впечатление от общения с сотрудником органов внутренних дел.

- Не заставляйте заявителя ждать более 30 секунд, если Вы не готовы ответить, переадресуйте этот звонок другому сотруднику наряда дежурной части или ответственному руководителю.

- Необходимо четко выговаривать слова, чтобы вас слышали и понимали. Наиболее предпочтительное звучание голоса по телефону – достаточно выразительное (не монотонное), с отчетливым произношением.

- Следите за скоростью речи, слишком быстрая или медленная речь затрудняют общение.

- Используйте приемы активного слушателя.

- Список телефонов, которые нужны для работы, всегда должен быть под рукой.

- Вы должны быть компетентны в вопросах, на которые приходится давать ответы гражданам. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, быть в курсе происходящих изменений, обмениваться оперативной информацией со своими коллегами, консультироваться со специалистами соответствующих подразделений ОВД.

- Сотрудник дежурной части должен быть психологически готов к восприятию заявителя, который может быть излишне эмоционален, многословен, даже агрессивен. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло.
- Стремиться давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей.
- Если телефонный звонок раздаётся в тот момент, когда вы говорите по другому телефону, снимите трубку и сообщите, что ведёте беседу с другим абонентом.
- Старайтесь не превышать время разговора более 5 минут. Если все необходимая информация Вами уже выяснена, а заявитель «идёт по второму кругу», воспользуйтесь следующей фразой: «Простите, что прерываю Вас, я понял суть Вашего обращения, у Вас еще остались ко мне вопросы?».

Недопустимо:

- Называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п. Лучше обращаться по имени либо использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините».
- Перебивать собеседника.
- Использовать в разговоре:
  - «Я не знаю», «мне об этом ничего не известно», «мы ничего не сможем сделать». Не стоит сообщать заявителю о своей некомпетентности;
  - «Вы должны» (заявитель ничего не должен);
  - Слова - «паразиты»: «как бы...», «типа...», «ну, это... и др.»

Структура телефонного разговора:

- При поступлении телефонного звонка в дежурную часть обязательно представьтесь: «Оперативный дежурный (наименование ОВД) капитан полиции Петров. Чем можем Вам помочь?».
- Внимательно выслушайте абонента, чтобы не терять времени на переспрашивание, одновременно записывайте в КУСП (Тетрадь для записей оперативного дежурного) важную информацию (например, цифры и даты).
- В разговоре с заявителем необходимо употреблять следующие фразы: «Чем мы можем Вам помочь?», «Чем я могу быть Вам полезен?».
- При получении сообщения (заявления) Вам необходимо выяснить данные о времени, месте и обстоятельствах преступления, приметах лиц, его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и о лице, сообщившем о преступлении.
- Незамедлительно принять меры оперативного реагирования на сообщение.

### 7.3. Правила поведения с посетителем ОВД при личном обращении.

- Недопустимо заставлять посетителя необоснованно долго ожидать приема.
- Сотрудник дежурной части обязан первым поздороваться с посетителем, по возможности установить контакт «глаза в глаза».
- Следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне произнести контактную фразу «Добрый день (утро, вечер)», «Здравствуйте, слушаю Вас».
- При установлении контакта с посетителем необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение сотрудника дежурной части должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.
- Любое сообщение посетителю должно быть простым и понятным, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; нужно следовать логике беседы, следить за тем, чтобы выводы не противоречили ссылке, чтобы следствия вытекали из причин.
- Необходимо помнить о четкости, доступности и грамотности своей речи.
- В выборе языковых средств общения нужно постоянно ориентироваться на партнёра по общению, на ситуацию. В общении должно «читаться» доброжелательное отношение к посетителю. Запрещается своей речью наносить обиду, выражать оскорбление, пренебрежение. Не соглашаясь, нельзя становиться при этом неприятным.
- Выслушивая посетителя, стараться не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместные или «колкие» замечания, даже если слова вызывают у Вас резкое неприятие.
- Если в беседе участвуют несколько человек, не следует отвечать на вопрос, заданный не Вам, и вообще реагировать на речь, не обращенную к Вам.
- Для получения дополнительной информации используйте следующие вопросы: «Пожалуйста, объясните мне...», «Пожалуйста, опишите...», «Я не совсем понял, каким образом...» и т.п.
- После выяснения у посетителя всей необходимой Вам информации, регистрации сообщения (заявления) в учетных документах дежурной части и выдачи талона-уведомления передайте посетителя должностному лицу, в компетенцию которого входит проверка данного сообщения в определённом законом порядке, при этом кратко изложить данному сотруднику суть обращения.

- В случае обращения в дежурную часть гражданина по вопросу, не относящемуся к компетенции дежурной части, следует направить его к сотруднику, занимающемуся именно этими вопросами, обязательно указав данные сотрудника, номер кабинета, а при необходимости контактный телефон и часы приема.

7.4. Правила поведения с лицами, доставленными в служебные помещения дежурной части для разбирательства.

Категорически запрещается:

- Использование специальной линии связи «02» для ведения личных и служебных разговоров, кроме приема сообщений.
  - Появляться на рабочем месте с кухонной утварью (чашками, чайниками, тарелками...).
- Прием пищи должен происходить в специально отведённом месте.
- Использовать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с посетителем.
  - Вести личные беседы с коллегами, а также личные разговоры по служебному или мобильному телефону в присутствии посетителей.
  - Использовать автотранспорт, технические средства, оборудование ОВД в личных целях.

Сотрудник дежурной части обязан:

- Быть доброжелательным, тактичным, внимательным и вежливым в отношении доставленных лиц.
- Разбирательство с гражданами производить в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»; Наставления о порядке исполнения обязанностей и реализации прав полиции в дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации после доставления граждан, утвержденного приказом МВД России от 30.04.2012 №389.

При разбирательстве с доставленными в дежурную часть гражданами:

- разъяснить задержанному лицу:  
основания ограничения его прав и свобод;  
его право на юридическую помощь,  
право на услуги переводчика,  
право на уведомление близких родственников или близких лиц о факте его задержания,  
право на отказ от дачи объяснения;
- предоставить право гражданину совершить один телефонный разговор родственникам или уполномоченным лицам, сделав об этом отметку в протоколе об административном задержании с указанием Ф.И.О., адреса, номера телефона абонента, времени звонка и даты.

Право на телефонный разговор не предоставляется и уведомление не осуществляется:

- лицам, совершившим побег из-под стражи, лицам, уклоняющимся от отбывания уголовного наказания, от получения предписания о направлении к месту отбывания наказания, либо не прибывшим к месту отбывания наказания в установленный в указанном предписании срок;
- лицам, уклоняющимся от исполнения административного наказания в виде административного ареста;
- лицам, находящимся в розыске;
- лицам, уклоняющимся от исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера или принудительных мер воспитательного воздействия;
- лицам, уклоняющимся от следования в специализированные лечебные учреждения для исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера;
- лицам, совершившим побег из психиатрического лечебного учреждения или скрывающимся от назначенной судом недобровольной госпитализации в такое учреждение.

## 8. ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКА В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

- Сотрудник дежурной части должен делать все, чтобы предупреждать возникновение конфликтных ситуаций при общении с посетителем (заявителем). Если подобная ситуация всё же возникла, использовать правила работы с конфликтными гражданами.
- При появлении конфликтной ситуации, необходимо переключить все внимание на посетителя (заявителя).
- По возможности изолировать данного гражданина от других посетителей и сотрудников (направить его в комнату приема граждан, кабинет руководителя и т.д.).
- Необходимо владеть навыками общения с асоциальными категориями граждан (психически-больные, наркоманы, алкоголики и др.).

8.1. Предложения по разрешению конфликта при обращении «разгневанного» гражданина в дежурную часть органа внутренних дел с жалобой:

- Позвольте гражданину высказать все, что он хочет. Разозленному человеку необходимо дать «выпустить пар», дайте гражданину возможность выговориться и высказать все, что у него «накипело на душе».
- Внимательно выслушайте гражданина, не перебивайте его, не противоречьте ему, не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять, ни поверить Вам.
- Держите себя в руках, как бы трудно это не было, не повышайте голос. Если Вы вежливы и сдержаны, гражданин чаще всего быстро успокаивается.
- Выразите понимание и сочувствие и принесите при необходимости гражданину извинения.
- Никогда не обвиняйте в случившемся своих коллег, не пытайтесь все объяснить неопытностью новичков или отдельно взятого «плохого» сотрудника. Это портит репутацию подразделения в целом.
- Приложите все усилия, чтобы как можно скорее уладить возникшее недоразумение. Если самостоятельно решить проблему не удаётся, пригласите ответственного руководителя ОВД, предварительно представив ему информацию о посетителе и объяснив суть проблемы.

## 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ.

- Служебная дисциплина – обязательное для всех сотрудников полиции соблюдение служебных обязанностей и реализации предоставленных прав (ст. 39 Федерального закона от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции»).
- За нарушение служебной дисциплины сотрудник дежурной части несёт дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о прохождении службы.
- Персональная ответственность каждого сотрудника дежурной части определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Сохранение и укрепление положительной репутации органов и подразделений внутренних дел, прежде всего зависит от личных качеств, профессиональных знаний и навыков сотрудников дежурных частей и соблюдения ими деловой этики.

Полное и безукоризненное соблюдение приведенных выше правил должно стать для сотрудников безусловным требованием, предъявляемым к себе, своим коллегам и подчинённым.

Таким образом, предложенные нормы поведения сотрудника дежурной части будут способствовать:

- росту доверия общества к органам правопорядка и формированию у граждан уверенности в равенстве каждого перед законом;
- предоставлению населению качественных правоохранительных услуг, которые будут удовлетворять потребности граждан, способствовать повышению авторитета и престижа профессии полицейского.

## ПРИМЕРЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ И УПРАЖНЕНИЙ

### Упражнение. «Эстафета чувств»<sup>274</sup>

Количество игроков: 10-25

Дополнительно: карточки с названиями чувств.

Игроки садятся в круг или шеренгу. Все участники, кроме первого, закрывают глаза. Первый (крайний в ряду) участник вытаскивает карточку с названием чувства (можно играть без карточек, в этом случае первый игрок сам придумывает, какое чувство он будет передавать). Он передает это чувство соседу, прикасаясь определенным образом (глядя, пожимая, щипая зависимости от чувства и его интерпретации) к руке соседа. Человек, «получивший» чувство, пытается осмыслить, что же он получил, а затем передать по своему этот сигнал дальше. После этого он может открыть глаза. Когда последний участник получает тактильный сигнал, он открывает глаза и называет чувство, которое получил. Затем все игроки в обратном порядке сообщают, какое чувство они получили, и обсуждаются причины возникших искажений.

Примеры чувств: любовь, дружба, отвращение, пренебрежение, сочувствие, злость, страх, радость, восхищение, уважение, равнодушие.

После каждой передачи чувств желательно, чтобы игроки менялись местами.

### Упражнения на внимание

#### Упражнение 2. "Муха"

Для этого упражнения требуются доска с расчерченным на ней девятиклеточным игровым полем 3 X 3 и небольшая присоска (или кусочек пластилина). Присоска выполняет здесь роль "дрессированной мухи".

Доска ставится вертикально, и ведущий разъясняет участникам, что перемещение "мухи" с одной клетки на другую происходит посредством подачи ей команд, которые она послушно выполняет. По одной из четырех возможных команд ("Вверх!", "Вниз!", "Вправо!" или "Влево!") "муха" перемещается соответственно команде на соседнюю клетку. Исходное положение "мухи" - центральная клетка игрового поля. Команды подаются участниками по очереди. Играющие должны, неотступно следя за перемещениями "мухи", не допустить ее выхода за пределы игрового поля.

После всех этих разъяснений начинается сама игра. Она проводится на воображаемом поле, которое каждый из участников представляет перед собой. Если кто-то теряет нить игры или видит, что "муха" покинула поле, он дает команду "Стоп!" и, вернув "муху" на центральную клетку, начинает игру сначала.

#### Упражнение 3. "Фокусировка"

Участвующие в этом упражнении удобно располагаются в креслах. Глаза открыты или закрыты. По команде ведущего "Тело!" участники сосредоточивают внимание на своем теле, по команде "Рука!" - на правой руке. Затем идет последовательное сосредоточение на кисти правой руки - по команде "Кисть!", на указательном пальце правой руки - по команде "Палец!" и, наконец, на кончике пальца - по команде "Кончик пальца!". Команды подаются с интервалом 10-120 секунд.

Если после окончания игры само собой не завязывается обсуждение, ведущему следует расспросить участников о том, справился ли каждый из них с заданием, как им это удалось и с какими трудностями они столкнулись. Игра будет полезной участникам в их работе над укрощением внимания, над развитием способности оперативно регулировать его объем. Кроме того, "фокусировка" позволяет освоить навыки концентрации на различных частях тела, являющиеся базовыми при овладении техниками саморегуляции (см. главу IV).

Читая эту строку, вы не замечаете слов, лежащих строкой ниже, хотя они и находятся в поле вашего зрения. Но вот вы дошли до следующей строки, и она сразу же попала в фокус вашего внимания. А вот строку, лежащую выше той, на которой вы сейчас находитесь, вы уже не видите. В данном случае мы имеем дело с переключением внимания, необходимым нам для того, чтобы продолжать чтение. Легкость переключения у разных людей различна. Переключаемость определяется в психологии как гибкость в управлении вниманием, способность быстро менять объект концентрации.

Выбирается один из участников игры - "приемник". Остальная группа - "передатчики" - занята тем, что каждый считает вслух от разных чисел и в разных направлениях. "Приемник" держит в руке жезл и молча слушает. Он должен поочередно настроиться на каждый "передатчик". Если ему слишком сложно услышать тот или иной "передатчик", он может повелительным жестом заставить его говорить громче. Если же ему слишком легко, он может убавить звук. После того как "приемник" достаточно поработает, он передает жезл своему соседу, а сам становится "передатчиком". В ходе игры жезл совершает полный круг.

<sup>274</sup> <https://www.psyoffice.ru/4-0-1853.htm>

Упражнения 1-4 позволяют участникам на практике ознакомиться с основными характеристиками своего собственного внимания. В ходе занятий ведущему важно не только оценить эффективность работы участников, но и понять, каким образом им удалось решить поставленную задачу. Во время обсуждений становится ясно, что многие нашли свою собственную технику сосредоточения или переключения внимания. При повторном исполнении упражнений следует поощрять обмен техниками.

#### **Упражнение 4. "Хромая обезьяна"**

Участники располагаются удобно в достаточно тихой комнате. Ведущий, овладевая их вниманием, говорит приблизительно следующее: "Сейчас я попрошу вас выполнить одно психотехническое упражнение. Задание, которое я вам дам, необходимо будет выполнять от моей команды "Начали!" до команды "Стоп!". Если вы по какой-либо причине нарушите мою инструкцию, подайте сигнал-хлопните в ладоши. (Ведущий хлопает в ладоши.) Итак, если вы отвлеклись, обязательно хлопните и продолжайте работать. Все понятно? Закройте глаза... Внимание, даю задание: не думать о хромой обезьяне. Начали! (Проходит 30-120 секунд под "жидкие аплодисменты".) Стоп!"

Это упражнение наибольший интерес вызывает при первом исполнении. Многим кажется удивительным то, что невозможно по заказу не думать о том, о чем не вспоминал несколько лет. До сих пор нам не встретился ни один человек, который бы ни разу не отвлекся с первой попытки. По преданию, Ходжа Насреддин пообещал вылечить кривого, хромого и горбатого богача, если тому удастся выполнить это упражнение. Излечение, естественно, не удалось из-за того, что пациент оказался неспособным контролировать свои мысли. Часто люди считают, что обладают полной или достаточной властью над своими мыслями, и эта идея мешает им серьезно заниматься практикой психотехнических упражнений. Этот небольшой опыт помогает рассеять иллюзию.

Упражнение обычно проходит весело и вызывает смех и эмоциональную разрядку. Поэтому его можно использовать для снятия напряжения. Первый хлопок обычно вызывает серию ответных отвлечений, и это простейшее взаимодействие иногда дает чувство общности и помогает легче перенести удар по самолюбию, который может нанести первый промах. Если ведущий желает перевести упражнение в русло индивидуальной работы и фиксацию отвлечений сделать делом совести каждого, то он может предложить Участникам вместо хлопка беззвучно поднимать руку.

Опыт показывает, что могут быть найдены разные эффективные способы выполнения этого задания. Наиболее часто участники приходят к тому, что не думать о чем-то невозможно, а лучше сосредоточиться на чем-то другом. Кто-то представляет, что он ведет автомобиль по улице с интенсивным движением; другой прокручивает в уме популярную песню; третий следит за своим дыханием; четвертый напряженно считает, вычитая из тысячи по семи. Но существуют и другие способы. Для кого-то легче всего окажется ни о чем не думать или, предельно сосредоточившись на пресловутой обезьяне, перестать понимать, что это такое. Каждый участник отыщет свой собственный прием, во время обсуждения произойдет обмен техниками, а ведущий должен постараться понять каждого и проявить уважение ко всем находкам и открытиям, не стремясь выявить лучшего или привести все к общему знаменателю.

Если упражнение проводится систематически, то следует время от времени заменять хромую обезьяну другим объектом недумания: комнатой, в которой проходит сеанс; предстоящими соревнованиями; чемпионом в вашем виде или самим участником игры. Тренер может использовать это упражнение для привлечения внимания к какому-то элементу техники, для которого обычные повторения "обрати внимание на..." стали бесполезны. В качестве усложненного варианта этого упражнения можно предложить не думать обо всем (приблизительно то же, что ни о чем не думать). Тот, кто им овладеет, может использовать его как быстроедействующее снотворное: одной минуты достаточно, чтобы послышалось мирное сопение.

Сотруднику очень важна бдительность, и все же его внимание постоянно отвлекается содержанием собственного «потока сознания» Это постоянные наплывы мыслей, образов, воспоминаний. Это знакомые каждому непрошенные гости, являющиеся в самый неподходящий момент.

Отдаваясь течению беспорядочно возникающих мыслей и желаний, теряясь в хаосе образов и идей, человек отвлекается от поставленных задач и как бы спит наяву. И чем глубже погружаемся мы в этот "поток сознания", тем более рассеянными становимся, тем больше промахов допускаем в том деле, которым заняты в данный момент.

Для того чтобы "проснуться", необходимо взять под контроль случайные колебания умственной деятельности. Ничего невозможного в этом нет. Даже во сне человек в большей или меньшей степени способен к самоконтролю. Ухитряются же некоторые просыпаться без будильника в точно намеченное время! Тем, кто хочет развить в себе навыки самоконтроля, полезно знать, что "случайные" блуждания нашего ума не так уж случайны. Беспорядочные, казалось бы, мысли и образы, мелькающие на сцене рассеянного сознания, следуют друг за другом в строгом соответствии со своей особой логикой. Психологи называют ее логикой ассоциативных связей.

Проведем такой эксперимент. Приготовьте заранее ""несколько слов. Например, "стол", "ложка", "газета", "билет". Затем предложите кому-нибудь из своих знакомых ответить первым пришедшим в голову словом на то слово, которое произнесете вы. Только пусть отвечает быстро, не раздумывая. Проведя такой

опыт с одним, двумя, четырьмя людьми, вы обнаружите интересную закономерность: почти все они на слово "стол" ответят словом "стул", на слово "ложка" - словом "вилка", за "газетой" последует "журнал", а за "билетом" - "кинотеатр" или "автобус". Причины совпадения в том, что эти пары слов сцеплены между собой ассоциативными связями: почти всегда мы видим стул подле стола, вилку - рядом с ложкой, журналы вместе с газетами вынимаем каждое утро из почтового ящика, а билет готовим при входе в кинотеатр.

Другой принцип образования ассоциативных связей - это ассоциации по сходству: пролетевший перед глазами баскетбольный мяч может отозваться в сознании эхом прыгающих апельсинов, а невнятный звук или запах извлечет из памяти кусочек далекого детства. Реже встречаются контрастные ассоциации: черное - белое, горькое-сладкое.

Однажды поймав себя на праздной игре воображения, попытайтесь вспомнить, о чем вы думали в последние несколько минут, и вы вытащите целую гирлянду ассоциативно связанных образов и размышлений. Закону ассоциаций подчиняются не только стихийные умственные процессы. Как протекает застольная беседа? О чем говорят не выдавшие друг друга много лет однокашники? Что уводит собеседников от первоначально обсуждаемой темы и каким образом одна случайная реплика дает новое направление разговору? Присмотревшись, мы видим все тот же поток ассоциаций, только вывернутый вовне.

### **Упражнение 6. "Заблудившийся рассказчик"**

Участники рассаживаются в круг. Ведущий назначает тему разговора. Один из участников начинает развивать ее, а затем, следуя за случайными ассоциациями, уводит разговор в сторону. Он перескакивает с одной темы на другую, затем на третью, стремится как можно лучше "запутать" свое повествование. Затем говорящий жестом передает слово другому участнику. Слово может быть передано любому, поэтому за ходом игры следят все. Тот, на кого упал выбор, должен "распутать" разговор, то есть кратко пройти по всем ассоциативным переключениям своего предшественника в обратном порядке - от конца к началу. Он возвращается к исходной, предложенной ведущим, теме. Затем сам "запутывает" разговор, передает слово кому-то другому, и так далее.

Обычно после непродолжительного пробуксовывания игра набирает темп и проходит оживленно, весело. Однако за развлекательностью упражнения участники не должны упускать главное: работу над своим вниманием. После того как будут усвоены все тонкости игры и налажены все необходимые взаимодействия между участниками, длину ассоциативных рядов при "запутывании" следует постоянно наращивать. Чем длиннее ряд, тем более напряженной работы памяти и внимания требует он от следящих за рассказом, тем эффективнее психическая тренировка.

Для того чтобы суметь в нужный момент повернуть вспять поток ассоциаций запутывающего, остальным участникам иногда бывает необходимо удерживать в уме всю траекторию поворотов его мысли не в их последовательности, а одновременно. Это может быть достигнуто разными способами. Одни научатся воспринимать рассказ через призму образов и "сплющивать" затем его последовательное развитие в одной наглядной картинке, другие прибегнут к схемам, третьи придумают что-нибудь еще. В любом случае для успешной работы в режиме "распутывания" трудно миновать такой важный момент самонаблюдения, как умение выйти из потока образов и мыслей и взглянуть на него "со стороны".

Психотехническая игра "Заблудившийся рассказчик" является одним из способов выработки внутреннего контроля. В ходе тренировок функции отслеживания ассоциативной цепочки и удержания в памяти всех ее звеньев разом становится все более естественной и привычной. Регулярно практикующий эту игру обнаружит, что и за пределами психотехнических занятий он легко может каким-то образом настраивать себя, включать контроль и цепко удерживать в уме нить разговора, последовательность событий или ход собственных размышлений. В сознании ученика формируется как бы внутренний наблюдатель, способный бдительно следить за течением его мыслей или действий и мгновенно обнаруживать все отклонения от намеченного пути, все отвлечения и ассоциативные перескоки.

Развитие внутреннего контроля хорошо прослеживается и на уровне внешнего поведения: человек становится более аккуратным и собранным, меньше отвлекается, внимательнее следит за правильностью выполнения движений и дольше помнит актуальные задачи.

Практика "запутывания" также очень полезна для играющих, так как она помогает им овладеть искусством импровизации.

Игра "Заблудившийся рассказчик" затрагивает не только внимание, но и межличностные отношения членов психотехнической группы. Запутывающий должен непрерывно говорить, и при этом он все время трансформирует тему своего повествования. Утратив привычный логический каркас, мысль участника свободно перемещается во всех направлениях и часто выносит образы из самых глубин его внутреннего мира. Вместе с тем темп игры обычно не оставляет времени для того, чтобы отбирать и просеивать приходящие в голову ассоциации: запутывающий либо доверчиво идет за ними, либо начинает спотыкаться и заметно выбивается из общего ритма. Редкий участник позволит своим мыслям "звучать" до тех пор, пока не почувствует себя в доверительной атмосфере психологического комфорта и безопасности. Последнее обстоятельство превращает упражнение "Заблудившийся рассказчик" в своеобразное психодиагностическое средство. Этим средством может воспользоваться тренер или спортивный психолог, которому приходится в

своей работе учитывать личностные особенности спортсменов и искать пути улучшения психологического климата в команде.

Если у кого-либо из участников не идет "запутывание" или ассоциативные цепочки получаются слишком короткими, над этим стоит задуматься. Обычно затруднения такого рода - симптом психологической зажатости, причины которой могут, например, корениться в напряженных отношениях с кем-либо из товарищей по игре. Обида, зависть, след недавней ссоры?.. А может быть, просто излишняя застенчивость? В игровых видах спорта упражнение может быть использовано в качестве своеобразного барометра, чутко реагирующего на изменения в психологическом климате команды. Посредством такого рода игр назревающий между спортсменами конфликт может быть выявлен задолго до того, как станет острым и разрушительным.

Игра "Заблудившийся рассказчик" обладает еще одним интересным свойством. Следуя за течением случайных мыслей, запутывающий совершает путешествие по закоулкам собственной памяти. Довольно скоро он набредает на самые свои острые и волнующие проблемы. Обычно вблизи таких "горячих точек" гладкое течение ассоциаций нарушается. Появляются паузы и заминки в рассказе, меняются интонации и темп речи. Даже если говорящий пытается намеренно увести повествование в сторону, он вновь и вновь, будто намагниченный, возвращается к "опасным местам". Если у преподавателя возникает необходимость заглянуть во внутренний мир обучающегося, а откровенный разговор с ним по каким-то причинам невозможен, педагог может воспользоваться этой игрой как "психическим рентгеном".

### **Упражнение на рефлексия**

#### **Я на твоём месте**

Эта игра рассчитана на двоих. Для ее проведения каждой паре участников необходимо запастись семиклеточным игровым полем и фишкой. Они располагаются друг против друга по обе стороны игрового поля, на центральной клетке которого устанавливается фишка. По сигналу ведущего или самостоятельно играющие начинают в унисон и нараспев произносить: "СА - МО - ..." Третьим слогом может быть "...КАТ" (слово "самокат") или "...ЛЕТ" (слово "самолет"). Задача одного из участников - подстраиваться под партнера, то есть добиваться совпадения своего третьего слога с его третьим слогом. Задача другого участника - уходить от подстройки, добиваться несовпадения. После каждого такта игры фишка перемещается на одну клетку в сторону победившего в этом такте игрока. Окончательную победу одерживает тот, кому удастся перетянуть фишку на свой конец игрового поля.

Мастера высокого класса практически невозможно победить атакой 'в лоб'

При разъяснении правил этой игры ведущий обращает внимание участников на то, что третий слог они обязаны произносить строго одновременно. Каждый должен ориентироваться не на уже вырвавшийся из уст партнера звук - это было бы нарушением правил, - а на анализ тактики его игры. Контролировать соблюдение правила одновременности здесь очень просто, поскольку малейшее промедление одного из игроков безошибочно "засекается" его партнером.

Эта игра моделирует рефлексивную борьбу в спортивных состязаниях в наиболее простой и оперативной форме. Допустим, к какому-то моменту времени "ускользающий" игрок три раза подряд завершил свое слово слогом "КАТ" и выигрывал. "Подстраивающемуся" естественно предположить, что уж в четвертый-то раз партнер не осмелится применить свой излюбленный ход и сменит "КАТ" на "ЛЕТ". Однако "ускользающий", предвидя такой ход мысли противника, может произнести "КАТ" и выиграть в четвертый раз. Но этот маневр может быть предусмотрен "подстраивающимся". И тогда "ускользающему", чтобы не быть застигнутым врасплох, следовало бы сменить слог, и т. д. и т. п. Возможна ли в такой ситуации закономерная победа? Оказывается, да. Так как здесь есть свои сильнейшие и свои слабейшие.

#### **Упражнение. "Допрос"**

Члены группы разбиваются на пары. В каждой паре один из занимающихся садится, закрывает глаза и в течение 1-2 минут добивается полного мышечного расслабления. Его партнер располагается напротив и заговаривает с ним. Задача первого - отвечать на все вопросы и реплики партнера, сохраняя при этом максимальную общую расслабленность. Задача второго (его собеседника) - создать для расслабившегося игрока напряженную ситуацию и вывести его из релаксационного состояния.

Ведущий объясняет участникам игры, что при выполнении этого задания инициатор диалога должен постепенно увеличивать интеллектуальную и эмоциональную нагрузку на своего собеседника. Например, если диалог происходит в форме вопросов и ответов, то от элементарных вопросов типа "Едят ли коровы траву?" вопрошающий переходит ко все более сложным, поиск ответа на которые требует известных интеллектуальных усилий. Завершить этот "экзамен" можно предложением отгадывать загадки, решать сложные арифметические примеры и задачи на сообразительность, подробно вспоминать события недельной давности и т. п.

Если же диалог принимает форму беседы, то от общих разговоров о погоде можно переходить ко все более интересным и волнующим собеседника темам. При этом партнер, работающий со своим

расслабляющимся собеседником, должен также иметь в виду, что удержаться в состоянии релаксации человеку тем труднее, чем больше эмоциональна и напориста обращенная к нему речь.

На завершающих этапах этой игры партнеры могут переходить от мирных бесед к розыгрышам или инсценировкам таких конфликтов, сохраняя душевное равновесие в которых оказывается для них наиболее трудным.

Поначалу, пытаясь вступить в диалог из состояния релаксационной погруженности, занимающиеся обнаруживают, что им очень трудно говорить. Многих выводит из релаксации уже сама необходимость отвечать на вопросы. Однако уже после 2-3 попыток большинство членов группы находят как правило, возможность вести беседу не выходя из расслабления. Речь при этом становится вялой, замедленной и бесцветной, однако партнеров это редко смущает.

При решении в расслабленном состоянии задач средней трудности некоторые члены группы отмечают необычную ясность и четкость мысли (феномен, обратный рассмотренному в упражнении "Снятие зажимов"). При этом состояние общей расслабленности образует некий фон, который им удается непрерывно отслеживать или поддерживать. При переходе к заданиям более сложным картина меняется всецело концентрируясь на умственной работе, занимающиеся теряют обычно контроль за состоянием мышц на более или менее длительное время. Если же они вновь восстанавливают "контакт" с телом, то, как правило, обнаруживают: расслабленность сменилась обычным самоощущением или даже возникли местные напряжения и зажимы.

В дальнейшем одним из возможных направлений упражнений со смысловыми помехами может стать постепенное увеличение трудности задач, которые члены группы решают не выходя из релаксационного состояния. Двигаться в этом направлении можно довольно долго, и на групповых занятиях важен скорее первый толчок, нежели систематическая тренировка. Регулярный тренинг может быть продолжен в том случае, если занимающиеся имеют возможность самостоятельно тренироваться в парах вне или после групповых встреч. Другое возможное продолжение: при наличии достаточного времени ведущий посвящает этой теме специальный цикл из 4-5 занятий.

Обсуждение работы расслабляющихся в условиях "эмоциональных" нагрузок также дает группе богатый материал. Многие ее члены замечают, что на фоне глубокой расслабленности и контроля за телом "органические" составляющие эмоциональных реакций выделяются гораздо более выпукло и резко, нежели в обычном состоянии. Занимающиеся обнаруживают, что на "эмоциогенные" фразы и реплики организм реагирует произвольными мышечными напряжениями, импульсами проходящего по телу "электричества", учащением сердцебиений, ощущением сжимающегося кома в груди, нарастанием внутреннего ритма и т. п. Особенно интересными бывают наблюдения в тех случаях, когда слова отвлекающего "задевают" партнера не настолько сильно, чтобы он "зацикливался" на них, и не настолько часто, чтобы он не успевал справляться с реакцией организма и восстанавливать покой и расслабленность. Если же отвлекающему удается создать достаточно плотный поток стрессоров для своего партнера, то последнему продолжить наблюдение за своим организмом обычно не удается: смысл произносимых слов захватывает его сознание точно так же, как слишком сложная интеллектуальная задача.

Тренируясь в удержании релаксационного состояния в условиях эмоциональных провокаций, занимающиеся могут видеть свою задачу в том, чтобы "отщеплять" от себя и делать объектом самонаблюдения все более интенсивные внутренние импульсы и эмоции. Конечно, работа эта неизбежно будет в значительной степени случайной и неконтролируемой, поскольку выделить для каждого градацию личностно значимых тем и вопросов трудно и в рамках обучения технике релаксации вряд ли возможно. В полной мере эта линия может быть выдержана лишь при соединении обучения технике релаксации и аутотренингу с такими формами психологической подготовки, как социально-психологический тренинг или тренинг сензитивности.