

Министерство внутренних дел Российской Федерации

Тюменский институт повышения квалификации сотрудников МВД России

И.С. Кузнецова, О.С. Возженикова, Н.В. Гусева

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
К СИТУАЦИЯМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
С ГРАЖДАНАМИ**

Практикум

Тюмень
2018

УДК 159.9
ББК 88.4
К 89

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом
Тюменского института повышения квалификации сотрудников МВД России

Рецензенты:

старший преподаватель кафедры государственных и гражданско-правовых дисциплин
Северо-Кавказского института повышения квалификации (филиала)
Краснодарского университета МВД России,
кандидат психологических наук *М.Х. Машекуашева*;
преподаватель кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин
Ставропольского филиала Краснодарского университета МВД России,
кандидат психологических наук *Е.В. Василенко*

Авторский коллектив:

Кузнецова И.С. – предисловие, темы 1, 2; *Возженикова О.С.*, кандидат психологических наук – темы 3, 4; *Гусева Н.В.*, кандидат психологических наук – темы 5, 6.

К 89 Кузнецова И.С., Возженикова О.С., Гусева Н.В.

Психологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел к ситуациям профессионального общения с гражданами: практикум. Тюмень: Тюменский институт повышения квалификации сотрудников МВД России, 2018. 88 с.

ISBN 978-5-93160-275-2

Практикум предназначен для обеспечения учебного процесса по образовательным программам профессиональной подготовки лиц, впервые принимаемых на службу в органы внутренних дел на должности рядового, младшего, среднего и старшего начальствующего составов по должности служащего «Полицейский», с целью практического освоения учебного материала по разделам: «Морально-психологическая подготовка»; «Психологическая подготовка. Психологический практикум» и разделам схожего содержания. Представляет собой комплекс дидактических материалов, состоящий из учебных вопросов, творческих и тестовых заданий, практических задач, тем для дискуссий и размышлений, докладов, сообщений, самостоятельной подготовки, а также диагностических методик и опросников. Содержание практикума ориентировано на формирование необходимой компетенции у сотрудников ОВД в области профессионального общения; основ визуальной диагностики; развитие коммуникативных качеств и умений при взаимодействии с различными категориями граждан, урегулировании межличностных конфликтов и др.

Практикум предназначен для использования в учебном процессе образовательных организаций системы МВД России профессорско-преподавательским составом и слушателями, а также для самостоятельной работы обучающихся.

УДК 159.9
ББК 88.4

ISBN 978-5-93160-275-2

© ФГКУ ДПО «ТИПК МВД России», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	4
ТЕМА 1. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел.....	5
ТЕМА 2. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами	19
ТЕМА 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан	38
ТЕМА 4. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование	54
ТЕМА 5. Общение сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан	65
ТЕМА 6. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами	74

ПРЕДИСЛОВИЕ

Проблема профессионального общения сотрудника полиции является актуальной на протяжении всего времени существования правоохранительной системы не только в нашей стране, но и за рубежом, поскольку является важной составляющей профессионализма, успешного выполнения служебных задач в различных ситуациях взаимодействия с гражданами и коллегами.

Изучению такого социального феномена, как «общение», посвящено множество популярных работ и научных трудов. Конечно, общение как предмет научного исследования лежит в междисциплинарной области, но основной научной дисциплиной, занимающейся его рассмотрением, является социальная психология, а именно психология общения, исследующая такие явления и процессы, как восприятие и понимание людьми друг друга, способы и методы передачи и получения информации, взаимовлияние и взаимодействие, межличностная и межгрупповая сплоченность, конфликтность и многое другое.

Цель практикума – закрепление слушателями учебного материала из разделов «Морально-психологическая подготовка», «Психологическая подготовка», «Психологический практикум», а также других разделов образовательных программ профессиональной подготовки лиц, впервые принимаемых на службу в органы внутренних дел на должности рядового, младшего, среднего и старшего начальствующего составов по должности служащего «Полицейский», обучающихся в образовательных организациях системы МВД России.

Задачами практикума являются:

- закрепление теоретических положений изучаемых разделов;
- овладение техниками эффективного общения и управления конфликтами в ходе профессионального общения;
- освоение эффективных способов разрешения типовых ситуаций профессионального общения с гражданами;
- приобретение навыков и умений диагностики профессионально важных качеств личности, необходимых для повышения эффективности общения сотрудников в ситуациях взаимодействия с гражданами;
- развитие у сотрудников органов внутренних дел коммуникативных навыков и умений.

Практикум содержит теоретические вопросы по каждой теме, практические задания, задачи, задания для самостоятельной подготовки, вопросы для самоконтроля знаний, список литературы.

Систематизированный дидактический материал практикума направлен на развитие профессиональных компетенций сотрудников органов внутренних дел в области профессионального общения.

Настоящий практикум предназначен для использования в качестве дополнительного материала на уроках и практических занятиях, а также для организации самостоятельной подготовки слушателей.

ТЕМА 1. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел

Вопросы для изучения

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

Практические задания

Задание 1. Определите свой уровень общительности, ответив на вопросы теста В.Ф. Ряховского¹.

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у Вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании, совещании или тому подобном мероприятии?
3. Вы не откладываете визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть Вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или в кафе Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

¹ Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М., 2013. С. 20.

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или займете очередь и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь ли Вы участвовать в комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Так ли это?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Излагаете ли Вы свою точку зрения (мнение, оценку) более охотно в письменной форме, чем в устной?

Ключ: за ответы «да» поставьте 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков. Полученные очки суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей Вы относитесь.

Классификатор к тесту В.Ф. Ряховского:

30-32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и Вам и Вашим близким от этого не легко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов выводят Вас из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

19-24 очка. Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь «с оглядкой», в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях иногда слишком много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (иногда, возможно, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакоми-

тесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

4–8 очков. Вы обычно всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень и даже хандру. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер: Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

Задание 2. Проанализируйте разные определения понятия общения. Найдите общее и различное. На основании проведенного анализа дайте свое определение понятия «общение».

а) общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью совместной деятельности и включающий в себя три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

б) общение – форма взаимодействия субъектов, изначально мотивируемая их стремлением выявить психические качества друг друга, в ходе которой формируются межличностные отношения (дружба, любовь или, наоборот, неприязнь). Общение – взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми.

в) общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

г) общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

д) общение – процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего происходит обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание, а также их влияние друг на друга и взаимодействие.

е) общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и восприятие, понимание людьми друг друга.

ж) общение – осуществление знаковыми средствами взаимодействия между индивидами, вызванное потребностью совместной деятельности и направленное на значимые изменения состояний, поведения, и личностно-смыслового образования индивида.

з) общение – взаимодействие двух или нескольких людей, во время которого возникает психический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопонимании, взаимопереживании.

Задание 3. Дайте характеристику основным сторонам общения – перцептивной, коммуникативной, интерактивной. Приведите примеры проявления указанных сторон общения в Вашей профессиональной деятельности.

Задание 4. Раскройте следующие положения о значимости общения в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

а) общение – обмен информацией в процессе профессиональной деятельности;

б) общение – способ обучения и передачи опыта;

в) общение как фактор профессионального становления сотрудника органов внутренних дел;

г) общение как условие возникновения конфликтов и моральных противоречий, рассогласованности в работе, проявления неспособности предугадать поведение партнера по общению;

д) общение как фактор жизнедеятельности служебного коллектива органов внутренних дел;

е) общение – условие развития способности к прогнозированию поведения другого человека;

ж) общение – источник взаимной информированности сотрудника и граждан.

Задание 5. Установите соответствие между понятием и определением понятия:

Понятие	Определение
1. Обиходно-бытовой стиль речи (разговорный)	1. Точность, логичность, ясность, долженствующе-приписывающий характер. Сфера официальных, деловых отношений, область права и государственной политики. Жанр: законодательные документы (закон, кодекс, устав и т.д.), служебные документы (приказ, деловое письмо, постановление, докладная записка и т.д.), процессуальные документы (протокол, постанов-

	ление, обвинительное заключение и т.д.)
2. Официально-деловой стиль речи (административный)	2. Воздействие на аудиторию при помощи средств массовой информации. Это язык политических, общественно-экономических, культурных отношений. Жанр: газетная статья, очерк, интервью, фельетон и т.п. Характеризуется присутствием в тексте общественно-политической лексики, эмоциональностью, призывностью, оценочностью и логичностью
3. Публицистический стиль речи	3. Менее отчетливое произношение звуков, употребление просторечий. Жанр: бытовая беседа, обсуждение планов, обмен мнениями, разговор по телефону, частные письма и т.д.

Задание 6. В документах, регламентирующих работу полицейских XIX – начала XX вв., уделялось внимание профессиональным качествам сотрудников правоохранительной системы. Так, в приказе московского градоначальника в связи с имевшими место случаями «некорректного обращения чинов полиции с публикою» указывается: «Повторяя свое требование к чинам полиции о корректном отношении к публике, не исключая и задержанных, предупреждаю, что мною будут подвергаться ответственности чины, дозволившие себе грубое, оскорбительное или насильственное отношение к кому бы то ни было, а также и те пристава, которые не сумеют внушить подчиненным им вежливое обращение с публикой. Чины полиции должны помнить, что своевольное, грубое, противозаконное отношение роняет достоинство полиции, а в обществе развивает неуважение к полиции вообще».

Аргументируйте, почему к сотрудникам полиции как в XIX веке, так и в наши дни предъявляются особые требования по соблюдению правил корректного общения с гражданами?

Как вы думаете, влияет ли уровень и качество профессионального общения сотрудников правоохранительной системы на отношение гражданского общества к полиции в целом?

Задание 7. Как Вы думаете, с чем связан тот факт, что человек в среднем знаком с 160-500 людьми, с 70-150 – поддерживает приятельские отношения, а друзьями считает 2-3 человек. Что определяет избирательное отношение к людям?

Задание 8. Определите правильную последовательность этапов профессионального общения:

1) анализ результатов конкретного акта общения, планирование процесса дальнейшего контакта с определенными лицами (коллегами, руководителями, правонарушителями, потерпевшими, гражданами);

2) поиск психологических предпосылок эффективности общения и создание благоприятных условий для межличностного контакта;

3) составление первичного психологического портрета лица, с которым осуществляется взаимодействие, визуальная психодиагностика и учет особенностей поведения, внешних признаков, использование имеющейся информации о конкретном человеке;

4) процесс воздействия сотрудником органов внутренних дел на человека с целью решения оперативно-служебных задач.

Задание 9. Коммуникативный процесс – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Обозначьте, как называется каждый из представленных базовых элементов коммуникационного процесса.

а) лицо, генерирующее идею, собирающее и передающее информацию; □

б) непосредственно информация;

в) средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети)

г) лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Тестовые задания

1. К монологическим видам речи относятся:

а) приветственная речь;

б) переговоры;

в) интервью;

г) дискуссия;

д) доклад (на заседании, собрании, конференции).

2. С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:

а) цель общения – вне самого взаимодействия субъектов;

б) цель общения в самом общении;

в) цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения;

г) цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.

3. Вид общения, которое предполагает получение выгоды от собеседника:

а) духовное;

б) примитивное;

в) манипулятивное;

г) деловое.

4. К основным функциям общения относятся:

- а) инструментальная;
- б) интегративная;
- в) деловая;
- г) трансляционная;
- д) экспрессивная.

5. Под коммуникативной компетентностью понимается:

- а) способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми;
- б) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия;
- в) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

6. Эффективность коммуникации определяется:

- а) по изменениям в знаниях участников общения;
- б) изменениям поведения участников общения;
- в) изменениям установок участников общения;
- г) изменениям в самооценке участников общения;
- д) все варианты возможны.

7. Виды общения:

- а) формальное;
- б) деловое;
- в) спор;
- г) духовное;
- д) светское.

8. Утрата информации при общении определяется:

- а) общим несовершенством человеческой речи;
- б) невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы;
- в) наличием или отсутствием доверия к собеседнику;
- г) эмоциями;
- д) совпадением или несовпадением словарного запаса.

9. К перцептивной стороне общения относят:

- а) основные элементы коммуникации;
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению;
- в) восприятие, понимание и оценку людьми социальных объектов;
- г) передачу информации социальным объектам;
- д) взаимодействие людей в ситуациях общения.

10. Оптимальной дистанцией в большинстве ситуаций профессионального общения с гражданами является:

- а) личная;
- б) персональная;
- в) публичная;
- г) формальная;
- д) социальная.

Задачи

Задача 1. В дежурную часть ОП-1 УМВД России по г. Кургану обратилась А.В. Перевалова, 80 лет. Из беседы с А.В. Переваловой было установлено, что гражданка А.Д. Петрова, являющаяся дочерью А.В. Переваловой, взяла у нее в 2016 году денежные средства в сумме 700 тысяч рублей в долг под расписку и обещала осуществлять выплату ежемесячно, но до настоящего времени гражданка А.Д. Петрова так и не отдала денежные средства. Гражданка А.В. Перевалова просит привлечь гражданку А.Д. Петрову к уголовной ответственности.

Задание:

1. Каким образом сотрудник ОВД должен выстраивать общение с гражданкой А.В. Переваловой?
2. Какие принципы и правила этики делового общения должны соблюдаться сотрудником полиции при общении.
3. Какие приемы слушания могут быть применены сотрудником полиции в данной ситуации.

Задача 2. 22 июня 2018 г. в 23:05 в дежурную часть ОП-2 УМВД России по г. Кургану поступило сообщение от гражданки Д.В. Ивановой, 1987 г.р., проживающей по адресу: г. Курган, ул. Заречная, д. 5, кв. 1, о том, что в соседней квартире жильцы злоупотребляют спиртными напитками, громко играет музыка, а у них есть малолетний ребенок.

На основании поступившей информации по указанному адресу выехал сотрудник ПДН. По прибытии на место выяснилось, что в квартире проживает семья Куликовых, которая состоит на профилактическом учете в ОП-2 как семья, отрицательно влияющая на воспитание ребенка.

Мать ребенка, гражданка М.Н. Куликова стала проявлять откровенную агрессию по отношению к сотруднику полиции.

В квартире наблюдался беспорядок, очень громко играла музыка, а Куликовы и их друзья распивали спиртные напитки. Ребенок, трехлетняя девочка еще не спала и громко плакала, а пьяная мать грубыми окриками пыталась ее успокоить.

Задание:

1. Составьте алгоритм действий сотрудника ПДН в данной ситуации.
2. Составьте алгоритм беседы с гражданкой М.Н. Куликовой.

3. Какие психотехники речи можно применить сотруднику в данной ситуации?

Задача 3. 21 февраля 2015 года около 15:00 в дежурную часть отдела полиции № 3 УМВД России по г. Тюмени позвонила женщина, представилась К.И. Ивановой и пояснила, что она находится в своей квартире по адресу: г. Тюмень, ул. Степанова, д. 87, кв. 22. Гражданка К.И. Иванова плакала, просила ей помочь, так как неизвестные заблокировали входную дверь ее квартиры тяжелым предметом и она не может выйти.

Задание:

1. Обозначьте основные цели беседы с гражданкой К.И. Ивановой.
2. Составьте алгоритм беседы с гражданкой К.И. Ивановой.
3. Какие психотехники речи можно применить сотруднику полиции в данной ситуации.

Задача 4. При несении службы на маршруте патрулирования наряду ППСП поступило распоряжение из дежурной части отдела полиции № 1 УМВД России по г. Тюмени проехать по адресу ул. Олимпийская, д. 18, где рядом с подъездом слышится плач ребенка. Прибыв по вышеуказанному адресу, сотрудники ППСП обнаружили мальчика, на вид 5-6 лет, который, зажавшись в угол, плакал. Один из сотрудников полиции подошел к ребенку, взял его на руки и посадил в служебную машину. Мальчика доставили в отдел полиции и передали в отдел по делам несовершеннолетних.

Задание:

1. Какие ошибки были допущены сотрудником ОВД при взаимодействии с несовершеннолетним?
2. Назовите основные цели общения сотрудника ОВД с несовершеннолетним.
3. Какую форму общения необходимо использовать сотруднику ОВД при общении с малолетними детьми?
4. Как должен выстроить беседу сотрудник ОВД с малолетним ребенком в данной ситуации?

Задача 5. После доставления подозреваемого и обвиняемого А.А. Петрова в зал судебного заседания туда пригласили свидетелей по данному делу. А.А. Петров стал нервничать, проявлять недовольство и выкрикивать оскорбительные слова в адрес свидетелей. Сотрудники конвоя обратились к обвиняемому с просьбой успокоиться, прекратить оскорбления, пояснили, что своими действиями он нарушает правила поведения в зале судебного заседания, предупредили о том, что в противном случае дело будет рассмотрено без участия обвиняемого. Беседу с обвиняемым сотрудники полиции вели в спокойном и требовательном тоне, проявляя к нему уважение.

Задание:

1. Оцените правильность действий сотрудников конвоя.
2. Назовите основные цели общения сотрудника полиции в данной ситуации.
3. Какая форма общения, на Ваш взгляд, будет наиболее эффективной в данной ситуации?
4. Как должны выстраивать беседу сотрудник ОВД с обвиняемым лицом?

Задания для самостоятельной работы

Задание: Как известно, у каждого человека есть свой стиль общения. Определите, насколько Вы корректны и внимательны в общении, пройдя тест «Стиль общения модификации общения»² Р.В. Овчаровой.

Инструкция: на каждый из 20 вопросов предложено 3 варианта ответа. Выберите наиболее подходящий.

1. Склонны ли Вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?
 - а) всегда – 1;
 - б) иногда – 2;
 - в) никогда – 3.
2. Как Вы ведете себя в критической ситуации?
 - а) внутренне кипите – 2;
 - б) сохраняете полное спокойствие – 1;
 - в) теряете самообладание – 3.
3. Каким считают Вас коллеги?
 - а) самоуверенным – 3;
 - б) дружелюбным и независимым – 2;
 - в) спокойным и уверенным – 1.
4. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?
 - а) примете ее с некоторыми опасениями – 2;
 - б) согласитесь без колебаний – 3;
 - в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия – 1.
5. Как Вы поведете себя, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?
 - а) «зададите ему по первое число» – 3;
 - б) заставите вернуть – 2;
 - в) спросите, не нужно ли ему еще чего-нибудь – 1.
6. Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?
 - а) что тебя так задержало? – 2;
 - б) где ты «торчишь» допоздна? – 3;

² Овчарова Р.В. Практическая психология образования: учеб. пособие для студ. психол. факультета университета. М., 2003. С. 87.

- в) я уже начал (начала) волноваться – 1.
7. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?
- а) стараетесь обогнать машину, которая обогнала Вашу – 2;
 - б) Вам все равно, сколько автомобилей Вас обогнало – 1;
 - в) поедете с такой скоростью, что никто Вас не догонит – 3.
8. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?
- а) сбалансированными – 2;
 - б) легкомысленными – 1;
 - в) крайне жесткими – 3.
9. Что Вы предпринимаете, если дело не удастся?
- а) пытаетесь свалить вину на другого – 3;
 - б) смиряетесь – 2;
 - в) становитесь впредь осторожнее – 1.
10. Как Вы реагируете на статьи о случаях распущенности современной молодежи?
- а) пора бы уже молодежи запретить такие развлечения – 3;
 - б) надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать – 1;
 - в) я об этом не задумываюсь – 2.
11. Что Вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?
- а) и зачем только я на это нервы тратил – 1;
 - б) видно, этот человек начальнику приятнее – 2;
 - в) может быть, мне это удастся в другой раз – 3.
12. Какие чувства Вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- а) чувство страха – 3;
 - б) скуку – 2;
 - в) искреннее удовольствие – 1.
13. Как Вы будете себя вести, если Вы опоздали на важное совещание из-за дорожной пробки?
- а) будете нервничать во время заседания – 1;
 - б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров – 3;
 - в) огорчитесь – 2.
14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?
- а) обязательно стараетесь выиграть – 2;
 - б) цените удовольствие почувствовать себя молодым – 3;
 - в) очень сердитесь, если проигрываете – 1.
15. Как Вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?
- а) стерпите, избегая скандала – 1;
 - б) вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание – 3;
 - в) отправитесь с жалобой к директору ресторана – 2.
16. Как Вы поступите, если Вашего ребенка обидели в школе?
- а) поговорите с учителем – 1;
 - б) устроите скандал родителям обидчика – 2;

- в) посоветуете ребенку дать сдачи – 3.
17. Какой Вы человек?
- а) обычный – 1;
 - б) самоуверенный – 3;
 - в) пробивной – 2.
18. Что Вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?
- а) «простите, это моя вина» – 1;
 - б) «ничего, пустяки» – 3;
 - в) «а повнимательнее Вы не можете быть?» – 2.
19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?
- а) «когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?» – 2;
 - б) «надо бы ввести более суровые наказания!» – 1;
 - в) «нельзя же во всем винить молодежь, виноваты и воспитатели!» – 3.
20. Какое животное Вам более симпатично?
- а) тигр – 3;
 - б) домашняя кошка – 2;
 - в) медведь – 1.

Ключ. 35-44 балла. Вы достаточно уравновешены, честолюбивы и рассудительны. Вам сопутствует успех, у Вас много друзей, среди которых Вы пользуетесь авторитетом. К критике относитесь доброжелательно, если она правдива и не задевает Вашего самолюбия.

45 баллов и более. Вы уверены в себе, амбициозны, честолюбивы. Для вас не составит труда пожертвовать интересами других ради достижения своей цели. Вы всегда рассчитываете на свои силы и, как правило, одерживаете победу. К людям относитесь достаточно жестко и считаете, что каждый должен учиться на своих ошибках. Критику воспринимаете лишь в том случае, если уважаете человека и считаете, что он превосходит Вас в жизненном опыте.

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что является результатом недостаточной уверенности в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы не имеете собственного мнения. Однако больше решительности Вам не помешает. К критике относитесь терпимо.

Следует отметить, что если по 7 и более вопросам вы набрали по 3 балла и одновременно менее чем по 7 вопросам – по 1 баллу, то Ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к необдуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Относитесь к людям иногда пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которые вполне могли бы избежать.

Если же по 7 и более вопросам вы получили по 1 баллу и в то же время менее чем по 7 вопросам – по 3 балла, то Вы замкнуты в своем мире. Это не значит, что Вам не присущи вспышки агрессии, но Вы подавляете их слишком тщательно, что может негативно сказаться на Вашем эмоциональном равновесии.

Вопросы для размышления

1. Обозначьте основные достоинства и недостатки письменной и устной видов речи.
2. Как Вы понимаете выражение «одинокость в толпе»?
3. Использование технических средств, гаджетов, социальных сетей для общения людей имеет как положительные оценки, так и негативные. С одной стороны, у людей есть возможность осуществлять оперативный обмен информацией, а с другой – происходит ограничение личных контактов, искажение передаваемой информации, снижение уровня доверия во взаимодействии.
4. Согласно утверждению англичан, для того, чтобы завязать непринужденную беседу, нужно начать разговор с обсуждения погоды. А как думаете Вы?

Вопросы для самоподготовки

1. Почему общение является основой профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел?
2. Для чего, по Вашему мнению, сотруднику полиции необходимо знать закономерности процесса общения?
3. Укажите основные требования Федерального закона от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции», предъявляемые к сотруднику органов внутренних дел в ситуациях профессионального общения с гражданами.
4. Назовите правила и приемы речевого доказывания и опровержения возражений.

Темы докладов и сообщений

1. Психологические структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
3. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
4. Стресс и его влияние на процесс общения в деятельности сотрудника органов внутренних дел.
5. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
6. Виды речи: информационная, убеждающая, призывающая к действию, торжественная, речь в дружеском кругу.
7. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников полиции (по А.М. Столяренко): прием выразительности, прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения, прием соблюдения законов и норм формальной логики, прием диалогичности.

Список литературы

Основная литература:

1. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ю. Нежкина. Иркутск: ВСИ МВД РФ, 2017. 52 с.
2. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 287 с.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии: практикум. Ростов н/Д: Феникс, 2016. 426 с.
4. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие. М.: Проспект, 2015. 208 с.
5. Гайнуллина А.В., Смирнов В.Н. Психология конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: учеб.-метод. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. 216 с.
6. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. 192 с.

Дополнительная литература:

7. Пашин В.М., Деулин Д.В., Маслак О.Н. Юридическая психология в практической деятельности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. 213 с.
8. Белоусов А.Д., Попов И.А. Психологические аспекты профилактического воздействия следователя, дознавателя на несовершеннолетних в процессе расследования совершенных ими преступлений: учеб.-метод. пособие. М.: ВНИИ МВД России, 2013. 48 с.
9. Бикчинтаева Л.Г. Психология: практикум. Уфа: Уфимский юрид. ин-т МВД России, 2013. 159 с.
10. Кипнис М. Психологические этюды, упражнения, задания: Драма. Импровизация. Дилемма: практ. пособие. М.: Ось-89, 2013. 192 с.

ТЕМА 2. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами

Вопросы для изучения

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

Практические задания

Задание 1. Выполните опросник «Как я изучаю собеседника»³. Инструкция: сопоставьте свой опыт изучения собеседника в общении с приведенными ниже характеристиками.

Инструкция: прочитайте первую характеристику (А. 1) в вертикальных графах 2 и 10; подумайте, как она соотносится с Вашей деятельностью; сопоставьте данную характеристику с графами 3-9; выберите ту оценку из графы 3-9, которая относится к Вам (обведите кружком соответствующую цифру); переходите к следующей строке (А.2) и т.д., действуя согласно инструкции. Постарайтесь быть искренним!

Обработка результатов: после заполнения опросника подсчитайте средние баллы по пунктам А, Б и В. Если Ваш результат окажется в пределах 5-7 баллов, Вы хороший психолог и внутренний мир любого собеседника доступен и понятен.

Сделайте вывод о Вашем уровне (высокий, низкий, средний).

Какие навыки, исходя из заполненной таблицы, Вам необходимо совершенствовать, чтобы Ваш уровень общительности оказывал влияние на эффективность профессиональной деятельности?

³ Аминов И.И. Психология деятельности юриста: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» и «Психология». М., 2009. С. 243.

А		Оцените уровень своей подготовленности к должному изучению собеседника							
		Всегда так	Как правило, так	Иногда так	И так и так	Иногда так	Как правило, так	Всегда так	
		7	6	5	4	3	2	1	
1	Изучал основы психологии и применяю их при оценке собеседника								Не изучал психологию человека
2	Научился разбираться в психологии собеседника на основе жизненного опыта								Нуждаюсь в совершенствовании своей подготовки
3	Знаком со способами предупреждения ошибок восприятия человека (проверка первого впечатления, недопущение предвзятости при оценке внешности, социальной и национальной принадлежности)								Нуждаюсь в подготовке по этому вопросу
4	Психологически наблюдателен (умею выявлять по малозаметным внешним признакам человека его психологию)								Психологически не наблюдателен
5	Владею приемами наблюдения, анализа, воздействия								Нуждаюсь в подготовке по данному вопросу
6	Могу мгновенно определить тип личности собеседника: рецидивист, ученый и пр. (владею профессиональной интуицией)								Не могу мгновенно «схватить» психологию человека
7	Способен сопереживать другим людям (чувствую чужую боль, радости как свои)								Не обладаю данным качеством
8	Не испытываю затруднений в установлении психологического контакта, легко знакоюсь, могу разговаривать собеседника								Необщителен, неконтактен
9	Умею продуктивно слушать собеседника и «тонко» переводить разговор на значимую для решаемой оперативно-служебной задачи тему								Нуждаюсь в подготовке по этому вопросу

10	Выдержан, хладнокровен в экстремальных ситуациях общения								Не обладаю данным качеством
11	Способен анализировать поступки собеседника и видеть за ними мотивы, которые руководят им								Нуждаюсь в подготовке по этому вопросу
Б	Какие приемы, правила изучения психологии собеседника Вы используете в профессиональном общении?								
1	Прием подготовки к изучению психологии собеседника								
1.1	До начала наблюдения стремлюсь получить наиболее полное представление о собеседнике								Не готовлюсь к изучению собеседника заранее
1.2	Определяю цель, формулирую задачи наблюдения, составляю письменно или мысленно план или схему изучения								Не определяю цель и задачи наблюдения
1.3	Разрабатываю письменно схему наблюдения								Не веду наблюдение по заранее разработанному плану, схеме
2	Прием эффективного слушания собеседника								
2.1	Показываю всем своим видом заинтересованность в собеседнике: поворачиваюсь лицом к говорящему, устанавливаю с ним зрительный контакт и пр.								Не демонстрирую внешним видом заинтересованность в собеседнике
2.2	Выражаю эмоциональное состояние говорящего: «Я Вас понимаю», «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Вероятно, Вы несколько расстроены...»								Склонен разговаривать только по существу дела
2.3	Использую ответы типа: «Представляю, что Вы чувствовали», «Будь я на Вашем месте, я бы не меньше был расстроен...», «Я так же, как и Вы, не удивлен...»								Не использую данный прием при общении с собеседником
2.4	Обращаюсь к собеседнику за уточнением: «Что Вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это», «Повторите, пожалуйста»								Не вижу в этом необходимости

2.5	Формулирую основные мысли партнера своими словами: «Как я Вас понял», «По Вашему мнению...», «Можете поправить меня, если я Вас неправильно понял...								Не пользуюсь данным приемом
2.6	Подытоживаю (резюмирую) основные идеи и чувства собеседника: «Если подытожить сказанное Вами, то...», «Вашей основной мыслью является...»								Не пользуюсь данным приемом
3	Прием активного выявления диагностически значимых реакций собеседника								
3.1	Задаю собеседнику прямые вопросы, направленные на активизацию реакций, сопровождаю свои вопросы пристальным взглядом (глаза в глаза)								Не пользуюсь этим приемом
3.2	Взгляд в упор сопровождаю выражением сомнения в достоверности утверждений собеседника короткими, четкими фразами								Не пользуюсь этим приемом
3.3	Усиливаю освещение в помещении, сам располагаюсь в его наименее освещенной части								Не пользуюсь данным приемом воздействия
3.4	Использую вопросы-ярлыки («Не так ли?», «Не правда ли?»), снижающие критичность восприятия собственных слов								Не пользуюсь этим приемом
3.5	Использую приемы «выбор без выбора», когда формулировка вопроса не допускает отрицательного ответа: «Вам удобнее сейчас или позже?», «Вы сами сделаете это или с помощью...?» и пр.								Не использую прием «выбор без выбора»

4	Прием саморегуляции наблюдения в процессе изучения собеседника							
4.1	Отключаюсь от внешних неблагоприятных факторов при изучении собеседника (плохое настроение, перегруженность работой и пр.), стремлюсь к эмоциональной сдержанности							Восприимчив к ситуативным помехам, эмоционально не сдержан
4.2	Не только сосредоточиваюсь на содержании беседы, но и наблюдаю за поведением собеседника							Сосредоточен преимущественно на содержании предмета общения
4.3	Выделяю особенности собеседника, стараюсь подметить их наибольшее число							Испытываю трудности в организации своего внимания
4.4	Обращаю особое внимание на незаметные, мало-выразительные проявления собеседника							Не сосредоточиваю внимание на мелочах
4.5	Обращаю внимание не только на то, что предполагалось выявить в собеседнике, но и констатирую отсутствие этого							Ищу в наблюдаемом только то, что предполагаю найти
5	Прием анализа данных психологического изучения собеседника							
5.1	Стремлюсь понять собеседника, мысленно поставив себя на его место, взглянув на ситуацию его глазами							Не пользуюсь этим приемом
5.2	Проигрываю (имитирую) некоторые компоненты поведения собеседника (принятие той же позы, выражения лица) для понимания его состояния							Не пользуюсь этим приемом
5.3	Стараюсь обобщить отдельные впечатления и наблюдения в целостный образ (психологический портрет) собеседника							Не занимаюсь психологическим портретированием
5.4	Использую различные типы, классификации, категории собеседников							Не типологизирую, не классифицирую собеседников

6	Прием контроля данных психологического изучения собеседника							
6.1	Не делаю выводов на основании одной детали, а оцениваю комплекс психологических признаков, мимики, жестов, интонации, темпа движений и др.							Делаю выводы о психологии собеседника на основании отдельных признаков
6.2	Не доверяю однократному наблюдению, стараюсь изучить собеседника с разных точек зрения, в разные моменты, в разных ситуациях, меняю условия наблюдения							Ограничиваюсь однократным наблюдением, считаю его наиболее верным
6.3	Подвергаю сомнению наблюдаемые признаки, которые могут быть проявлением симуляции, маскировки							Не подвергаю сомнению наблюдаемые признаки
6.4	Не отождествляю последствия физических недостатков с внешними проявлениями психологических состояний собеседника							Одно подменяю другим
6.5	Сопоставляю результаты наблюдения с тем, что ранее было известно о человеке, с данными науки и практики							Не придерживаюсь данного правила
6.6	Учитываю не только врожденные различия, но и влияние национальных традиций, воспитания, среды и общей жизненной ситуации, чтобы избежать ошибки в трактовании некоторых жестов или актов поведения собеседника							Не учитываю национальные различия, особенности воспитания и пр., наблюдая за поведением собеседника
6.7	Ясно формулирую результаты наблюдения, фиксирую их, сопровождаю наблюдение систематическим ведением записей							Не регистрирую результаты наблюдения

В	Оцените негативные факторы (условия), способные повлиять на точность изучения психологии собеседника							
1	Испытываю дефицит времени, вызванный высоким ритмом и объемом служебной нагрузки							Не испытываю подобных трудностей
2	Подавляю в себе негативные чувства, влияющие на правильность оценки собеседника							Не подавляю в себе отрицательные чувства
3	Детально разъясняю значение круга вопросов, которые могут быть затронуты в ходе общения							Не придаю этому значения
4	Провожу наблюдение незаметно, учитываю вероятность самоконтроля собеседника своего поведения							Не вижу в этом необходимости
5	Создаю благоприятные условия для наблюдения (место, освещение и др.)							Не вижу в этом необходимости
6	Учитываю строгость, неблагоустроенность служебного помещения, влияющие на состояние и поведение собеседника							Не обращаю на это внимания
7	Стараюсь предотвратить влияние помех (телефонные звонки, обращение коллег и пр.)							Не предотвращаю влияния ситуативных помех
8	Предпочитаю общаться с собеседником «с глазу на глаз»							Не создаю атмосферы конфиденциальности
9	Предпочитаю по возможности вести беседу в привычных для собеседника условиях (квартира, место работы)							Не считаю необходимым учитывать эти особенности
10	Учитываю влияние записывающих технических средств на состояние и поведение собеседника							Не учитываю влияния технических средств на поведение собеседника

Задание 2. Подберите как можно больше форм приветствий и прощаний (например, «здравствуйте», «пока», «салют» и т.д.).

Постарайтесь произнести приветствие «здравствуйте» с максимальным числом интонаций (угодливо, раздраженно, радостно, печально, торо-

пясь, волнуясь, обреченно, рассерженно, равнодушно, мягко, снисходительно, оскорбительно и т.п.).

Задание 3. Опишите содержание каждого из указанных способов установления психологического контакта:

- а) моделирование будущего контакта;
- б) использование техники наблюдения за собеседником;
- в) использование «пристроек» к собеседнику;
- г) использование техники «активного» (эмпатийного) слушания;
- д) использование приема сближающего «мы»;
- е) использование правил «партнерского» делового общения.

Задание 4. Дайте характеристику нескольких видов слушания, а также укажите конкретные приемы, к которым сотрудники правоохранительных органов могут прибегать в разных ситуациях общения (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатийное).

Задание 5. Проанализируйте факторы, которые искажают восприятие и оценку человека в процессе общения:

- а) вера в «первый взгляд»;
- б) стереотипизация;
- в) мнение других людей;
- г) каузальная атрибуция;
- д) психическое состояние;
- е) упрощение;
- ж) проекция.

Задание 6. Отметьте речевые обороты, представляющие собой эмпатийные высказывания:

- а) «Вы должны сделать...»;
- б) «Вам следует...»;
- в) «Вы не правы»;
- г) «Да, да, я Вас понимаю»;
- д) «У вас странный взгляд на вещи»;
- е) «Вы совершили большую ошибку»;
- ж) «Не беспокойтесь об этом»;
- з) «Разве это проблема?».

Задание 7. Выберите среди представленных приемов эффективного слушания, которыми Вы стали бы руководствоваться при взаимодействии с гражданами.

1. Определить свои сильные стороны в общении и опираться только на них.

2. В общении участвуют как минимум 2 человека. Один говорит, другой слушает, причем в роли слушающего каждый выступает по очереди.

3. Использовать все средства невербальной общения (поворот, позу, жесты) и формы активного слушания. Помните, что говорящий хочет общаться с живым, внимательным собеседником, а не с каменной стеной.

4. Сосредоточьтесь на том, что Вы говорите. Должна быть сознательная концентрация внимания исключительно на своих мыслях.

5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» в соответствии с социально принятыми нормами.

6. Наблюдать за невербальными сигналами говорящего не обязательно. Важно следить за содержанием и выразительностью сказанного.

7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения.

8. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания для того, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать.

9. Если же чье-то сообщение затронет ваши чувства, выражать их собеседнику не следует, поскольку это может негативно отразиться на дальнейшем общении.

10. Помните, что часто цель собеседника – получить что-либо реально осязаемое, например информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо.

Задание 8. Если Вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70 % всего времени общения, и Вы, скорее всего, добьетесь успеха. Для того чтобы понять состояние человека, необходимо смотреть на его зрачок.

Понаблюдайте за собой в процессе общения. Обратите внимание, как Вы устанавливаете и поддерживаете зрительный контакт с партнером в процессе общения. Беседуя с партнером, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на Вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать Ваш взгляд?

Задание 9. Проанализируйте свой опыт профессионального общения с людьми и приведите примеры приемов, которые позволяют людям привлекать к себе внимание. Отличаются ли приемы привлечения внимания и вовлечения в беседу у людей, зависимых от партнера по общению (коллеги, руководителя, заявителя, потерпевшего, подчиненного и т.д.), и людей, не зависимых от партнера по общению.

Тестовые задания

1. Психологический контакт – это

- а) многогранное понятие с ярко выраженным междисциплинарным характером;
- б) процесс установления и поддержания взаимного тяготения общающихся лиц;
- в) самое существенное условие в развитии отношений;
- г) намерение сделать комплимент собеседнику.

2. Первое впечатление складывается:

- а) в течение нескольких секунд;
- б) в течение нескольких часов;
- в) в течение нескольких встреч;
- г) в течение нескольких минут.

3. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению – это

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

4. Проявления симпатии, готовности к общению:

- а) фасцинация;
- б) аттракция;
- в) перцепция;
- г) фасилитация.

5. Образ человека включает в себя восприятие таких показателей, как:

- а) фигура, черты лица;
- б) прическа, манера одеваться;
- в) стиль поведения;
- г) все ответы верны.

6. Наиболее эффективные способы начала беседы:

- а) метод прямого подхода;
- б) метод зацепки;
- в) метод риторических вопросов;
- г) метод открытых вопросов.

7. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи:

- а) установить контакт с собеседником;
- в) подготовить тему для обсуждения;

- г) определить степень важности беседы;
- д) привлечь внимание к теме разговора.

8. Барьеры в общении – это

- а) особенности личности;
- б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- в) неправильная речь;
- г) незнание правил общения.

9. Условия, способствующие установлению психологического контакта:

- а) многословие;
- б) улыбка;
- в) телесный контакт (рукопожатие, прикосновение);
- г) равенство позиций.

10. Пониманию и правильной оценке других людей в процессе взаимодействия способствуют:

- а) познавательные особенности личности;
- б) темперамент;
- в) характер;
- г) эмоции.

Задачи

Задача 1. 23 октября 2017 г. в г. Томске по ул. Арктическая, д. 7/А, на территории строящегося дома были задержаны граждане Таджикистана, которые не имели при себе документов, удостоверяющих личность. На вопросы сотрудников полиции задержанные не отвечали. Участковый полиции И.И. Иванов так и не смог установить личности предполагаемых граждан Таджикистана в связи с возникшим языковым барьером.

Задание:

1. Укажите, как должен поступить в данной ситуации участковый полиции И.И. Иванов.
2. Какие меры должны быть предприняты сотрудниками полиции в данной ситуации для установления личностей доставленных в отделение полиции иностранных граждан при возникновении языкового барьера?
3. Какие механизмы психологического воздействия в данной ситуации можно применить в отношении к иностранным гражданам?

Задача 2. 3 апреля 2018 г. сотрудниками полиции МО МВД России «Тобольский» установлена личность задержанного гражданина Республики Кыргызстан Шадыманова Тилека Бахтияровича, 1994 г.р., который пересек границу Российской Федерации 13 апреля 2017 г. через КПП «Буг-

ристое» и прибыл в г. Сургут, но на миграционный учет не встал и по истечении срока временного пребывания на территории РФ до 11 июля 2017 г. не убыл и оснований для продления срока временного пребывания у него не имеется. В результате этого были нарушены чч. 1, 2 ст. 5 Федерального закона от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ», ст. 25.10 Федерального закона от 15 января 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ», за что предусмотрена ответственность по ч. 1.1. ст. 18.8. КоАП РФ.

Задание:

1. Дайте характеристику барьера общения, возникшего в ситуации взаимодействия сотрудников полиции и гражданина Т.Б. Шадыманова.

2. Как должен вести себя сотрудник полиции при общении с иностранными гражданами (в данной ситуации)?

2. Как при решении данной задачи можно согласовать правовой и психологический аспекты?

Задача 3. В дежурную часть отделения полиции № 4 УМВД России по г. Тюмени поступило сообщение от гражданки С.Н. Новиковой о том, что по адресу: г. Тюмень, ул. Малыгина, д. 5, кв. 10 проживают иностранные граждане без регистрации, причем почти каждый день появляются новые лица. По данному адресу был направлен участковый уполномоченный полиции А.А. Петров.

По указанному адресу дверь участковому А.А. Петрову открыл молодой мужчина, внешность которого имела характерные азиатские черты. Участковый представился, пояснил цель своего визита, после чего потребовал у мужчины предъявить документы. Изучение документов позволило установить, что мужчина – М.Н. Юсупов является гражданином Республики Узбекистан и действительно проживает по вышеуказанному адресу без регистрации. Кроме него в квартире никого не было.

Задание:

1. Какими приемами установления психологического контакта необходимо пользоваться сотруднику полиции в представленной ситуации?

2. Какой прием использован сотрудником полиции для установления психологического контакта с гражданином в представленной ситуации?

3. Какие дальнейшие действия должен произвести сотрудник полиции?

4. Какие барьеры общения могут проявиться при взаимодействии сотрудника полиции и иностранного гражданина?

Задача 4. 16 мая 2018 г. в отдел полиции № 6 УМВД России по г. Тюмени около 8 часов утра обратилась гражданка Т.В. Волкова, 1973 г.р., с заявлением о том, что 9 мая 2018 г. около 21 часа во дворе дома № 30 по ул. К. Мяготина компания молодых людей избила и забрала мобильный телефон у ее сына Волкова, 1997 г.р. Более по факту заявления

гражданка Т.В. Волкова ничего пояснить не смогла, так как ее сын больше ей ничего не рассказывал.

В ходе беседы сотрудника с потерпевшим М.С. Волковым, последний пояснил, что знает нападавших, но говорить ничего не будет и никаких дальнейших разбирательств по данному факту не желает. Во время беседы М.С. Волков вел себя нервно, категорически отказался говорить о нападавших, было очевидно, что он сильно испуган, но тем не менее хотел вернуть свой телефон обратно.

Задание:

1. Как можно установить психологический контакт в данной ситуации с потерпевшим?

2. Составьте подробную структуру беседы с потерпевшим М.С. Волковым.

3. От чего будет зависеть эффективность процесса взаимодействия в указанной ситуации?

Задача 5. 15 апреля 2018 г. в отдел полиции № 3 УМВД России по г. Кургану обратилась гражданка Г.Ф. Иванова, 1936 г.р., с заявлением о том, что у нее 10 апреля 2018 г. были похищены из квартиры денежные средства на сумму 23496 рублей. Г.Ф. Иванова обстоятельно рассказала сотрудникам полиции события, связанные с хищением денег.

В ходе опроса гражданки Г.Ф. Ивановой было установлено, что 10 апреля 2018 г. в первой половине дня к ней в квартиру пришла девушка почтальон, ранее не работавшая в данном районе, принесла пенсию и ушла. Спустя 1,5-2 часа в дверь квартиры вновь постучались, оказалось, что это была снова та же почтальон и вместе с ней еще две молодых девушки, которые уверяли, что выдали ей не те деньги, и, поменяв купюры, ушли. Утром следующего дня, когда Г.Ф. Иванова собралась магазин за продуктами, она обнаружила, что деньги исчезли.

Выехав по адресу потерпевшей, сотрудники полиции произвели осмотр квартиры, а также поквартирный обход подъезда жилого дома с целью установления обстоятельств предполагаемого хищения и составления психологического портрета заявителя. По результатам осмотра квартиры денежные средства не обнаружены, но выяснились новые обстоятельства того, что гражданка Г.Ф. Иванова и ранее обращалась в ОП № 3 с подобным заявлением, а также то, что она стоит на учете в психоневрологическом диспансере и неоднократно проходила стационарное лечение, поскольку страдает «старческой деменцией». Также был установлен социальный работник, обслуживающий гражданку Г.Ф. Иванову, который подтвердил, что Г.Ф. Иванова страдает потерей памяти в связи со «старческой деменцией», постоянно после получения пенсии прячет деньги и потом не помнит, где они.

Задание:

1. Какие правила установления и поддержания психологического контакта необходимо использовать сотрудникам полиции при общении с гражданкой Г.Ф. Ивановой?

2. Какие ошибки восприятия могут возникнуть у сотрудника полиции в приведенной ситуации?

3. Каким образом следует взаимодействовать с пожилым человеком, страдающим «старческой деменцией»?

Задания для самостоятельной работы

Задание. Определите уровень вашей коммуникабельности, особенности своего стиля общения, ответив на вопросы теста «Коммуникабельны ли вы?»⁴

1. Если Вас пригласил в гости человек, которому Вы не симпатизируете, то примете ли Вы это приглашение?

- а) да;
- б) только в исключительных случаях;
- в) нет.

2. Представьте себе, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

- а) не буду обращать на него внимания;
- б) буду только отвечать на его вопросы;
- в) попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались зайти в одну квартиру, но внезапно слышите, что там возник семейный спор. Что Вы сделаете?

- а) все-таки позвоню;
- б) подожду, пока спор прекратится;
- в) уйду.

4. Что Вы сделаете, если в гостях Вам предложат блюдо, которое Вы не любите?

- а) несмотря на отвращение, съем его;
- б) скажу хозяевам, что не могу его есть;
- в) пожалуюсь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд Вы обычно выбираете?

- а) самый лучший;
- б) самый маленький;
- в) ближайший ко мне.

6. Что Вы предпримете в том случае, если в компании внезапно наступил перерыв в разговоре?

а) подожду до тех пор, пока кто-нибудь не начнет разговор на новую тему;

⁴ Аминов И.И. Указ. соч. С. 216.

- б) сам найду какую-нибудь тему.
7. Представьте, что Вы на работе или где-нибудь еще попали в неприятное положение. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?
- а) обязательно;
 - б) только друзьям;
 - в) не скажу ни одному человеку.
8. Добавляете ли Вы что-нибудь от себя в рассказы, которые слышали от других?
- а) да;
 - б) с очень незначительными «улучшениями»;
 - в) почти нет.
9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли Вы ее друзьям?
- а) да;
 - б) иногда;
 - в) никогда.
10. Что Вы делаете, если, будучи в компании, не понимаете рассказанного анекдота?
- а) смеюсь вместе со всеми;
 - б) остаюсь серьезным;
 - в) прошу, чтобы кто-нибудь объяснил мне суть анекдота.
11. Что Вы предпринимаете, если, будучи в компании, начинаете ощущать резкую головную боль?
- а) тихо терплю;
 - б) прошу таблетку от головной боли;
 - в) иду домой.
12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевизору сейчас начнется передача, которая интересует только Вас?
- а) прошу, чтобы хозяин включил телевизор;
 - б) смотрю ее в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;
 - в) отказываюсь от просмотра передачи.
13. Вы находитесь в гостях. Какая ситуация для Вас более комфортна?
- а) когда развлекаю гостей;
 - б) когда меня развлекают другие.
14. Обладаете ли Вы привычкой заранее решать, как долго сможете оставаться в гостях?
- а) нет;
 - б) иногда;
 - в) да.
15. Корреспондент газеты взял у вас интервью. Какова Ваша реакция?
- а) доволен, если это интервью напечатают;
 - б) хотел бы, чтобы это было уже в прошлом;
 - в) мне это совсем безразлично.

16. Смогли бы Вы беспристрастно отнестись к людям, которых терпеть не можете?

- а) безусловно;
- б) только в виде исключения;
- в) не задумывался над этим вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, если оно справедливо, но для Вас неблагоприятно?

- а) не всегда;
- б) если только оно подтверждает мое мнение;
- в) а зачем, собственно говоря, это делать.

18. Когда Вы прекращаете спорить?

- а) чем скорее, тем лучше;
- б) когда этот спор теряет смысл;
- в) после того, как я убедил своего оппонента.

19. Если Вы знаете наизусть стихи, то будете ли читать их в обществе?

- а) с удовольствием;
- б) если об этом попросят;
- в) ни в коем случае.

20. Представьте себе, что Вы живете во времена графа Монте-Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш злейший враг. Начнете ли Вы с ним перестукиваться?

- а) как можно скорее;
- б) когда не смогу больше терпеть одиночества;
- в) никогда.

21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

- а) да;
- б) нет;
- в) под Новый год я обычно сплю.

Баллы за ответы:

Пункты	Номера вопросов														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
а	20	0	5	10	0	5	30	15	0	0	5	0	20	0	10
б	5	5	10	0	5	15	5	5	5	5	10	5	5	5	0
в	0	25	0	5	10	-	0	0	10	10	0	10	2	15	5

Пункты	Номера вопросов					
	16	17	18	19	20	21
а	15	25	0	0	20	5
б	5	5	5	5	5	0
в	0	0	10	10	0	10

Ключ. В результате подсчета баллов Вы можете отнести себя к одной из следующих групп.

280-300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали. Проверьте-ка себя еще раз.

200-280 баллов. Вы можете быть довольны собой – по крайней мере, в том, что касается Ваших общественных способностей. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным гостем и собеседником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности часто делают Вас душой компании.

100-200 баллов. Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным для общества человеком, с другой – прочие качества Вашего характера как бы затемяют первые. В целом Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно в обществе, хотя Вам не всегда легко удастся приспособиться к окружающим. Однако в обществе, в окружении людей, которым Вы симпатизируете, Вы часто проводите очень приятные часы.

50-100 баллов. Вам нужно признаться в том, что, как правило, Вы любите одиночество и в узком семейном или дружеском кругу чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Что ж, многие знаменитые люди, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей.

0-50 баллов. Вы слишком замкнуты и живете, избегая общества других людей. Советуем Вам быть пообщительнее: это необходимо в первую очередь именно для Вас самих.

Вопросы для размышления

1. Какие способы и средства будут способствовать поддержанию интереса и активности у общающихся сторон?
2. Какую роль играют доверие и доброжелательность в установлении контакта между людьми?
3. Чем определяется заинтересованность партнера по общению?
4. Роль физической привлекательности при возникновении симпатии между партнерами по общению.
5. Какие темы для общения будут препятствовать развитию доброжелательных отношений?

Вопросы для самоподготовки

1. Что лежит в основе успешного установления психологического контакта?
2. В соответствии с какими правилами общения сотруднику полиции необходимо выстраивать взаимодействие с гражданами?

3. Какие психологические механизмы способствуют пониманию и познанию партнера по общению?

4. Как влияет пространственная близость на установление психологического контакта?

Темы докладов и сообщений

1. Психологический контакт, психологическое содержание контакта между партнерами по общению.

2. Условия успешного установления психологического контакта.

3. Качества личности сотрудника органов внутренних дел, способствующие эффективному взаимодействию.

4. Индивидуально-психологические особенности восприятия другого человека.

5. Факторы, влияющие на формирование модели партнера по общению.

6. Эффект первого впечатления в процессе взаимодействия.

7. Влияние стереотипов на первое впечатление при взаимодействии.

8. Психологические приемы и правила создания благоприятных условий для общения сотрудников ОВД с гражданами.

Список литературы

Основная литература:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии: практикум. Ростов н/Д: Феникс, 2016. 426 с.

2. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ю. Нежкина. Иркутск: ВСИ МВД РФ, 2017. 52 с.

3. Степаненко В.В., Петров В.Е. Учет этнопсихологических особенностей граждан в деятельности сотрудников полиции: учеб. пособие. Домодедово, 2015. 140 с.

4. Возрастная психология: учеб. пособие / Т.П. Авдулова [и др.]; ред. Т.Д. Марцинковская. 2-е изд., испр. М.: Академия, 2014. 336 с.

5. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие. М.: Проспект, 2015. 208 с.

Дополнительная литература:

6. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица: книга-тренажер. Б.м.: Питер, 2014. 272 с.

7. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 287 с.

8. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. 192 с.

9. Бикчинтаева Л.Г. Психология: практикум. Уфа: Уфимский юрид. ин-т МВД России, 2013. 159 с.

10. Реуцкая И.Е. Использование психологических знаний при расследовании преступлений следственными подразделениями органов внутренних дел: науч.-практ. пособие. М.: ВНИИ МВД России, 2016. 50 с.

11. Ведешкин Н.А. О научной проблеме установления психологического контакта // Вопросы психологии экстремальных ситуаций: науч.-практ. журнал. 2016. № 1. С. 23-25.

12. Дресвянникова Е.А. Роль и специфика коммуникативной компетентности сотрудников ГИБДД и способы ее совершеня // Профессионал. 2016. № 2. С. 39-42.

13. Казачек Э.Ю, Киселев Е.А. Организационные и тактические основы установления психологического контакта при допросе несовершеннолетнего потерпевшего // Библиотека криминалиста. 2017. № 3. С. 304-311.

14. Лунева С.И. Невербальные индикаторы ложной информации, получаемой от опрашиваемого лица // Юридическая психология. 2016. № 2. С. 15-17.

**ТЕМА 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации
в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел.
Методы и приемы оказания правомерного
психологического воздействия на граждан**

Вопросы для изучения

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

Практические задания

Задание 1. Определите насколько у вас развито умение анализировать невербальные сигналы поведения людей, способностью понимать других людей. Тест Т.Н. Оганесян «Что говорят вам мимика и жесты»⁵.

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли Вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
3. Как Вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) радостно кричите: «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по Вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;

⁵ Степанов С.С. Искусство добиваться своего. М., 2007. С. 87.

- г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела выразительнее всего?
- а) ступни;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисти рук;
 - д) плечи.
6. Какая часть Вашего лица наиболее выразительна, по Вашему мнению? Дайте два ответа:
- а) лоб;
 - б) брови;
 - в) глаза;
 - г) нос;
 - д) губы;
 - е) уголки рта.
7. Когда Вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно Ваше отражение, на что в себе Вы обращаете внимание в первую очередь?
- а) как на вас сидит одежда;
 - б) на прическу;
 - в) на походку;
 - г) на осанку;
 - д) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в Вашем представлении это означает, что:
- а) ему есть что скрывать;
 - б) у него некрасивые зубы;
 - в) он чего-то стыдится.
9. На что Вы прежде всего обращаете внимание у Вашего собеседника?
- а) на глаза;
 - б) на рот;
 - в) на руки;
 - г) на позу.
10. Если Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза, то это для Вас признак:
- а) нечестности;
 - б) неуверенности в себе;
 - в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
 - б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
 - в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить отказ.
13. У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему Вы больше поверите?
- а) словам;
 - б) «сигналам»;
 - в) он вообще вызовет у Вас подозрение.
14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по Вашему мнению, за этим кроется?
- а) просто фиглярство;
 - б) они «заводят» публику;
 - в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с Вами происходит?
- а) я смотрю совершенно спокойно;
 - б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
 - в) закрываю глаза во время особо страшных сцен.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте Вы «изъясняетесь» преимущественно:
- а) глазами;
 - б) руками;
 - в) словами.
18. Считаете ли Вы, что большинство наших жестов:
- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
 - б) передаются из поколения в поколение;
 - в) заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для Вас это признак:
- а) мужественности;
 - б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
 - в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

Ключ. 77-56 баллов – у Вас отличная интуиция, Вы обладаете способностью понимать других людей, у Вас есть наблюдательность и чутье. Но Вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для Вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у Вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях, поскольку это важно и на работе, и в личной жизни.

55-34 баллов – Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и Вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но Вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные Вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для Вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что Вы на это не способны, просто Вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Задание 2. Опираясь на данные таблицы, приведите примеры обладающих одной из ведущих систем восприятия мира (репрезентативной системой) героев художественных произведений.

Тип Признаки	Визуальный тип	Кинестетический тип	Аудиальный тип	Дигитал
Употребляемые слова	смотреть, наблюдать, яркий, любуюсь	чувствовать, ощущать, теплый, обожаю	звучать, слышать, тон, громкий	понимать, знать, представлять, интересно, логично
Поза	голова вверх, спина прямая	спина согнута, голова опущена	голова склонена набок	прямая поза, руки скрещены
Движения	напряженные	раскрепощенные	средние	ригидные
Губы	тонкие, напряженные	полные, расслабленные	варьируют	тонкие, напряженные
Дыхание	неглубокое, верхом легких	глубокое дыхание, низ живота	ровное дыхание всей грудью	неглубокое
Речь	быстрая, громкая речь, высокий тон	медленная, негромкая речь, низкий грудной голос	мелодичный голос, выразительная речь	монотонный голос
Взгляд	поверх других	вниз, ниже других	часто в одну сторону и вниз	через головы других
Правила слушания	«Я должен видеть для того, чтобы слышать» (на дистанции)	приблизиться поближе	«Не смотреть, чтобы слышать»	никакого контакта глаз
Движения глаз	вверх влево, вверх вправо	вниз вправо, иногда вниз	влево, вправо, голова вниз наклонена	в сторону влево, голова вверх поднята

Задание 3. В одной из песен есть такие строки: «Давайте делать паузы в словах...». Как Вы думаете, нужны ли паузы в разговоре? Поясните значение наличия и отсутствия пауз в следующих примерах.

1. «Через минуту в кабинет вошел высокий мужчина средних лет, гладко выбритый в затемненных очках. Взглянув на убитого, он скорбно опустил голову.

- Господин Кротов?
- Да. С кем имею честь...
- Следователь Громов.

Скажите, Вы первый обнаружили своего шефа?

– Да. Я должен был у него подписанные накладные... (пауза) Это было ровно в... (пауза).

– Время не имеет значение. Продолжайте, господин Кротов.

– Открыв дверь, я увидел, что шеф ... (пауза) сидит, склонив голову... (пауза). Вначале я подумал, что он задремал, и решил взять со стола необходимые бумаги, не беспокоя его... (пауза). Но когда приблизился, то с ужасом убедился... (пауза).

– Я тоже, – произнес Громов, приказав конвойным увести мужчину.»

2. «– Женщина мертва уже более двух суток, – сделал приблизительный вывод судмедэксперт, – а самоубийство это или убийство – решать Вам, товарищ майор.

Что женщина мертва уже достаточно долгое время, Громов догадывался и так: в квартире трудно было дышать. Однако он благодарно кивнул коллеге и прошел на кухню, где находился муж потерпевшей. В руке мужчины застыл стакан с водой; он тупо смотрел в окно невидящим взглядом и молчал. В воздухе повисло тягостное молчание.

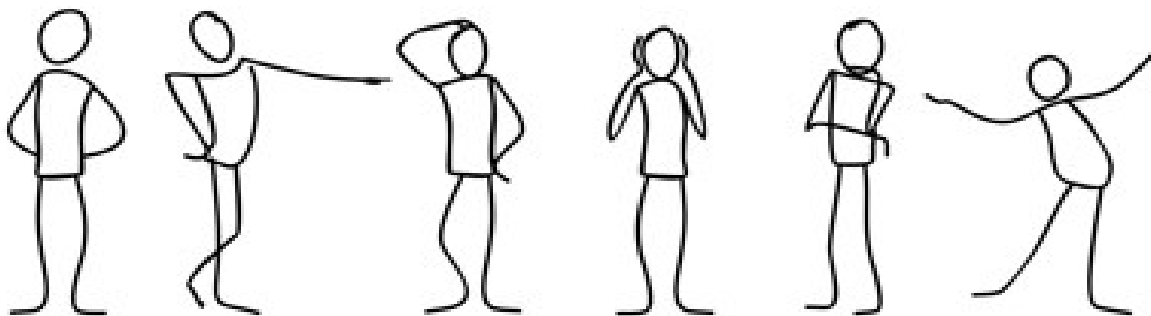
И вдруг его прорвало.

– Это я, я виноват в смерти Лены! – крикнул он. – Это я убил ее! Арестуйте меня немедленно!»

3. «Одна молодая особа, желая отвести от себя подозрение в смерти мужа, показывала капитану Королеву, как она обнаружила его, уже мертвого, по возвращении домой. И вот, стоя у дверей своей квартиры, она объясняла Королеву, как было дело:

– Я была без ключей, забыв их дома, и сначала позвонила – сделала два коротких звонка – это мой условный сигнал, но муж не подошел к дверям. Я вновь позвонила, а потом еще и еще! – тараторила женщина без остановки. – Я звонила, звонила, звонила, а он не окликался! И тут я заподозрила неладное, стала колотить руками в дверь, а потом, сердцем чувствуя, что случилось что-то непоправимое и страшное, стала изо всех сил биться об нее руками ногами. Но разве мне, слабой женщине, под силу справиться со стальной дверью? На шум, поднятый мной, выбежали соседи, вызвали милицию. Правда, я это помню, как в тумане: со мной случился обморок».

Задание 3. Определите, какому состоянию человека, соответствуют позы и жесты, представленные на рисунке.



Задание 4. Укажите, на какие три типа делятся рукопожатия. Приведите примеры ситуаций профессионального общения, в которых будут уместны каждое из типов рукопожатия.

Задание 5. Проанализируйте, какое влияние оказывают слова и жесты на собеседника в приведенных примерах. При расхождении вербальной и невербальной информации, что важнее учитывать?

1. Следователь, опрашивая потерпевшую по факту причинения ей телесных повреждений (предположительно ее мужем), заметил, что женщина бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо, рассказывая при этом, как она счастлива в браке с мужем.

2. Сотрудник рассказал начальнику о своем предложении по реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на подчиненного, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...». В середине беседы, отклонившись назад, подперев подбородок ладонью руки так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал документы со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями нужно еще поработать».

3. Вы по пути решили навестить коллегу по работе, не предупредив его о своем визите: «Я к тебе! Ты не занят? Хочу кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... да... заходи, конечно... Чай будешь?». Коллега достал из шкафа коробку с чаем при этом громко хлопнул дверцей шкафчика, заварил напиток, не поднимая взгляда на собеседника. «Держи! Так что ты хотел, слушаю внимательно?» — «Ты точно не занят?...».

Задание 6. Проанализируйте приведенные ниже невербальные приемы поведения, которые способствуют положительному влиянию на собеседника и могут быть использованы сотрудником полиции в процессе профессионального общения: улыбка, кивок головой, взгляд мимо слушающего, молчание, наклон корпуса чуть вперед, зрительный контакт, сердитый вид (нахмуренные брови), критическое выражение лица, прикосновение к телу собеседника, скрещенные руки на груди, неподвижность, постукивание пальцами, поза «нога на ногу», натянутая улыбка, наклон головы слегка вправо, жестикуляция и демонстрация открытых ладоней, прикосновение к области сердца, потупленный взор, пристальный взгляд.

Задание 7. Допустимое и правомерное воздействие сотрудника полиции на человека способствует тому, что лицо может сознательно изменить решение, занятую позицию, линию поведения.

Какие из приведенных способов могут быть применены сотрудником органов внутренних дел в целях компрометации и решения оперативно-служебных задач (поясните свой выбор):

а) «случайная» встреча сотрудника полиции с «приятелем» на глазах разрабатываемого лица;

б) помещение в одну камеру ИВС подельника и «матерого преступника»;

в) приведение конкретных примеров случаев предательства «друзей» из практики расследования преступлений;

г) создание условий дефицита времени;

д) нарушение интимной зоны собеседника (менее 45-50 см), приближение к человеку сзади, сбоку.

Задание 8. Определите, какой прием оказания правомерного психологического воздействия на граждан использован в отрывке:

« – Я почти ничего не видел, – говорил он чуть позднее, понимая, что голым отрицанием очевидных фактов он только вызывает законное подозрение к своей драгоценной персоне. – Как только эти пьяные стали драться, я погрузился с головой в воду и оставался там до тех пор, пока они не ушли.

– Драка продолжалась около пяти минут, – зная некоторые подробности, попытался вывести его на чистую воду капитан Королев, – неужели вы смогли пробыть под водой столько времени?»

Тестовые задания

1. Кинесика включает:

- а) походку;
- б) прикосновение;
- в) рукопожатие;
- г) жесты;
- д) наклоны тела;
- е) мимику.

2. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции:

- а) аффекторы;
- б) эмблемы;
- в) иллюстраторы;
- г) регуляторы.

3. Оптико-кинетические средства общения – это

- а) жесты;
- б) паузы;
- в) логичность речи;
- г) мимика.

4. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

- а) 45-120 см.;
- б) 400-750 см.;
- в) 120-400 см.

5. Система специальных знаков-символов, применяемых людьми в рамках невербального общения, – это

- а) знаки управления движением транспорта;
- б) форменная одежда;
- в) знаки отличия;
- г) звуковая речь;
- д) награды.

6. Жесты, свидетельствующие о том, что собеседник искренен и откровенен:

- а) раскрытые руки;
- б) расстегивание пиджака;
- в) закладывание рук за спину с обхватом запястья;
- г) хождение по комнате;
- д) закладывание рук за голову.

7. Жест «взгляда в сторону» означает:

- а) страх и желание уйти;
- б) не понял, повтори;
- в) пренебрежение;
- г) хочу подчинить себе.

8. Жесты и позы защиты:

- а) пощипывание переносицы;
- б) потирание лба;
- в) руки, скрещенные на груди;
- г) сжимание пальцев в кулак.

9. О чем свидетельствует жест прикрытия рта рукой:

- а) момент принятия решения;
- б) неуверенность в сообщаемой информации, поиск нового контраргумента;
- в) жест негативной окраски, попытки обороны.

г) расположение к собеседнику.

10. Профайлинг – это

а) комплекс методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных признаков, характеристик внешности и поведения;

б) технология наблюдения и опроса пассажиров с целью выявления потенциально опасных лиц (в аэропортах, на ж/д, морских, речных, автовокзалах и др.);

в) технологии предотвращения противоправных действий посредством выявления потенциально опасных лиц и ситуаций с использованием методов прикладной психологии;

г) все ответы правильные.

Задачи

Задача 1. Гражданин А.М. Шумилов, находясь в супермаркете «Метрополис» в алкогольном опьянении, о чем говорил характерный запах, исходящий от него, громко ругался нецензурной бранью. Участковый М.В. Коротков, оказавшийся в данное время также в супермаркете, предъявил к гражданину А.М. Шумилову законное требование прекратить нецензурную брань, на что тот требование проигнорировал и продолжал ругаться нецензурно. Тогда участковым М.В. Коротковым к нему были применены силовые методы задержания. При задержании А.М. Шумилов оказал сопротивление и когда вырывался, уронил с витрины бутылку водки, причинив тем самым ущерб магазину на сумму 300 рублей. После этого А.М. Шумилов стал высказывать в грубой форме в адрес участкового М.В. Короткова намерение обжаловать в вышестоящих инстанциях незаконное задержание и применение физической силы.

Задание:

1. Объясните порядок действий участкового М.В. Короткова в данной ситуации?

2. Какие методы психологического воздействия могут быть применены к гражданину А.М. Шумилову?

Задача 2. 9 мая 2018 г. гражданин Б.Л. Шумаков и К.Д. Соколов распивали в сквере «Комсомольский» спиртные напитки. На требование сотрудников полиции предъявить документы ответили отказом. Им предложили пройти в отдел полиции № 6 УМВД России по г. Тюмени, расположенный по улице Ватутина, д. 34. Гражданин Б.Л. Шумаков сразу после этого предъявил свой паспорт гражданина РФ и попросил составить протокол на месте. К.Д. Соколов же не подчинился законным требованиям: стал вырываться, упал на землю и пытался убежать, после чего был доставлен в отдел полиции.

Задание:

1. Дайте психологическую оценку ситуации.
2. Каким образом сотрудник полиции должен выстроить общение с данными гражданами?
3. Какие приемы психологического воздействия могут быть применены сотрудником полиции?

Задача 3. 20 июля 2018 г. около восьми часов вечера в дежурную часть МО МВД России «Целинное» поступило сообщение от гражданки Н.С. Мошкиной, 1983 г.р., проживающей по адресу: Курганская область, Целинный район, с. Целинное, ул. Новоселов, д. 70, о том, что ее сожитель А.А. Топоров в состоянии алкогольного опьянения устроил скандал в присутствии малолетней дочери 2015 г.р.

По данному адресу выехали участковый полиции и инспектор ПДН. В ходе выяснения обстоятельств было установлено, что эта семья не так давно приехала из Челябинской обл. и состоит на профилактическом учете в г. Щучье в ОП № 4 «как семья, отрицательно влияющая на воспитание и содержание своей малолетней дочери».

Задание:

1. Опишите алгоритм действий сотрудников полиции по установлению психологического контакта с членами данной семьи.
2. Опишите наиболее эффективные способы психологического воздействия на гражданина А.А. Топорова.

Задача 4. 16 мая 2018 г. в ОМВД России по г. Муравленко поступило заявление от гражданки И.И. Ивановой по факту кражи мобильного телефона марки «іphonc 5», находящегося в пользовании ее несовершеннолетнего сына А.В. Иванова, несовершеннолетним А.В. Соколовым. В связи с этим А.В. Соколов был приглашен в службу ПДН для опроса по существу заявления.

В начале беседы сотрудник беседовал с несовершеннолетним на общие темы для установления контакта, а затем подростку были разъяснены обстоятельства, смягчающие наказание в соответствии с п. «и» ч. 1 ст. 61 УК РФ. Подростку был разъяснен уголовно-правовой запрет, нарушенный им, и заданы вопросы о причинах совершения подростком данного преступления.

В ходе беседы подросток свою вину не отрицал, на вопросы отвечал вяло, неохотно, был расстроен. Общее состояние подростка можно было оценить как подавленное.

Задание:

1. Определите правильность выстроенной сотрудником полиции беседы с несовершеннолетним.
2. На основании каких невербальных признаков в поведении подростка сотрудник полиции может сделать вывод о его состоянии?
3. Составьте алгоритм беседы с А.В. Соколовым.

4. Какие приемы психологического воздействия могут быть применены сотрудником полиции в данной ситуации?

Задача 5. Наряд патрульно-постовой службы полиции, неся службу на маршруте патрулирования, получил вызов, о том, что во дворе дома № 5 по улице Новая г. Тюмени у девушки украли сумку. Прибыв на место, сотрудники патрульно-постовой службы увидели плачущую девушку.

Задание:

1. Составьте алгоритм беседы с потерпевшей.
2. Какие приемы психологического воздействия могут быть применены сотрудником полиции в данной ситуации?
3. Какая должна быть социальная дистанция общения у сотрудников полиции и пострадавшей в указанной ситуации?

Задания для самостоятельной работы

Задание. Данный тест является одним из способов самостоятельно и быстро определить ведущую сенсорную систему человека.

Выберите из данных ниже словосочетаний одно, которое, по Вашему мнению, является наиболее тождественным данному понятию. Если несколько словосочетаний кажутся Вам одинаково тождественными или, наоборот, ни одно не подходит абсолютно точно, выберите одно словосочетание, которое, по Вашему мнению, может быть наиболее близким.

«Скорость» – это

- а) быстрая смена пейзажа, мелькание деревьев, домов – 1;
- б) шум ветра, шуршание шин, визг тормозов – 2;
- в) учащенное сердцебиение; ощущение ветра, бьющего в лицо – 3.

«Плохая погода» – это

- а) завывание ветра, стук капель – 2;
- б) зябко, ощущение сырости, влажный воздух -3;
- в) тусклое небо, серые тучи – 1.

«Мед» – это

- а) сладкий запах, липкие губы, тягучий – 3;
- б) золотистая, прозрачная жидкость – 1;
- в) хлопок открывающейся банки, звон ложек, жужжание пчел – 2.

«Море» – это

- а) сине-зеленая вода, большие волны с белыми гребешками – 1;
- б) теплая, соленая вода, горячий песок – 3;
- в) шум прибоя, шелест волн, крики чаек – 2.

«Усталость» – это

- а) тело ломит, голова тяжелая, вялость – 3;
- б) мир вокруг кажется серым, бесцветным, пелена перед глазами – 1;
- в) громкие звуки раздражают, хочется тишины – 2.

«Яблоко» – это

- а) звонкий хруст укуса – 2;
- б) круглый плод, красного, желтого или зеленого цвета на высоком дереве – 1;
- в) кисло-сладкий, сочный вкус, запах варенья – 3.

«Снег» – это

- а) сверкающее, искрящееся на солнце белое покрывало – 1;
- б) холодный, мягкий, пушистый – 3;
- в) скрипит под ногами, потрескивание наста – 2.

«Вечер» – это

- а) размытые краски, яркие огни фонарей, длинные тени – 1;
- б) приглушенные звуки, голоса близких, «шкварчащий» на сковороде ужин – 2;
- в) ощущение приятной усталости, мягкое удобное кресло, чашка горячего чая – 3.

«У костра» – это

- а) тепло, дым щиплет глаза, согревает – 3;
- б) языки красного пламени, вспыхивающие угли, сизый дым – 1;
- в) потрескивание углей, шипение дров, бульканье воды в котелке – 2.

«Дерево» – это

- а) шелест листьев, треск сучьев, скрип веток – 2;
- б) высокий прямой коричневый ствол, зеленая крона, лучи солнца проглядывают сквозь листву – 1;
- в) шершавая кора, мягкая листва, запах свежести – 3.

«Библиотека» – это

- а) шорох страниц, приглушенная речь, скрип стульев – 2;
- б) книги с гладкими обложками, увесистые тома, запах старых книг – 3;
- в) глянцевые и матовые, красочные и разноцветные обложки книг, высокие стеллажи – 1.

«Город» – это

- а) привлекающие витрины магазинов, разнообразие и смешение различных запахов – 3;
- б) высокие здания, серые мостовые, яркие рекламные щиты, разноцветные машины – 1;
- в) шум машин, гул голосов, вой сирены, хлопанье дверей – 2.

«Утро» – это

- а) светло-голубое небо, прозрачный воздух, показавшееся из-за горизонта розовое солнце – 1;
- б) щебетание птиц, тишина, тихое шуршание листьев – 2;
- в) прохладный воздух, влажная трава, теплые лучи солнца, дышится полной грудью – 3.

«Ремонт» – это

- а) запах пыли, краски, лака; влажные, только что наклеенные обои – 3;
- б) чистые обои, белый потолок, беспорядок – 1;
- в) стук молотка, визг дрели, эхо в пустых комнатах – 2.

«Церковь» – это

- а) огоньки свечей, золото алтаря, тусклые краски старинных икон, полумрак – 1;
- б) монотонный голос богослужителя, хоровое пение, потрескивание свечей – 2;
- в) сладкий запах ладана, запах горящего воска, ощущение умиротворения – 3.

Подсчитайте отдельно количество ответов типа 1, 2; и 3.

Ключ. Если у Вас преобладают ответы типа 1, то вашей ведущей сенсорной репрезентативной системой является визуальная.

Если преобладают ответы типа 2, то аудиальная.

Если преобладают ответы типа – 3, то кинестетическая.

Вопросы для размышления

1. Люди, принадлежащие к разным культурам, испытывают трудности при выборе способов и средств невербального общения. Поясните причину, приведите примеры.

2. Как Вы думаете, может ли человек преднамеренно применять средства невербального воздействия на партнера по общению с целью преднамеренно ввести его в заблуждение или подвигнуть к каким-либо действиям.

3. Во многих культурах принято при встрече пожимать друг другу руку, откуда берет начало это явление? О чем свидетельствует неподанная для приветствия рука?

Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? Какие – труднее всего? Какие из них вообще невозможно выразить жестом?

Вопросы для самоподготовки

- 1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
- 2. В чем проявляются недостатки и ограниченность жестов в общении?
- 3. Определите роль мотивации в процессе психологического воздействия на личность.
- 4. Могут ли жесты передать эмоции?
- 5. Правила передачи воздействующей информации.

Темы докладов, сообщений

- 1. Символы и знаки в процессе коммуникации, их интерпретация и восприятие.

2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
3. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
4. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
5. Невербальные средства как условие формирования имиджа сотрудника полиции.
6. Социокультурные и этнопсихологические особенности невербального общения.
7. Виды средств невербальной коммуникации.
8. Возможности визуальной диагностики.
9. Верификация лжи.
10. Психологические механизмы лжи.
11. Вербальные и невербальные признаки лжи.
12. Методы и приемы оказания психологического воздействия сотрудниками полиции на граждан с учетом правового аспекта.

Список литературы

Основная литература:

1. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ю. Нежкина. Иркутск: ВСИ МВД РФ, 2017. 52 с.
2. Степаненко В.В., Петров В.Е. Учет этнопсихологических особенностей граждан в деятельности сотрудников полиции: учеб. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2015. 140 с.
3. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие. М.: Проспект, 2015. 208 с.
4. Белоусов А.Д., Попов И.А. Психологические аспекты профилактического воздействия следователя, дознавателя на несовершеннолетних в процессе расследования совершенных ими преступлений: учеб.-метод. Пособие. М.: ВНИИ МВД России, 2013. 48 с.
5. Экман П., Фризен. У. Узнай лжеца по выражению лица: книга-тренажер. Б.м.: Питер, 2014. 272 с.

Дополнительная литература:

6. Основы профайлинга, использование метода выявления лиц, вынашивающих преступные замыслы, для обеспечения безопасности на транспорте: учеб.-метод. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. 160 с.
7. Черкасова Е.С. Социально-психологическая типология серийных преступников // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 4(63). С. 49-51.
8. Барышева Т.В. Организация мониторинга состояния межэтнических отношений и раннего предупреждения конфликтных ситуаций в г. Барнауле // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными

правонарушениями: материалы шестнадцатой науч.-практ. конф. Барнаул: БЮИ МВД России, 2018. Ч. 1. С. 262-264.

9. Воронин С.Э., Кузнецова С.М. Психологический портрет организатора преступного сообщества // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2016. № 1(23). С. 80-86.

10. Лунева С.И. Невербальные индикаторы ложной информации, получаемой от опрашиваемого лица // Юридическая психология. 2016. № 2. С. 15-17.

11. Воробьева И.Б. Психологические и тактические особенности общения с сектантами в процессе расследования преступлений // Проблемы уголовного процесса, криминалистики и судебной экспертизы. 2014. № 2(4). С. 39-45.

12. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учеб. пособие. М.: Форум – Инфра-М, 2013. 432 с.

13. Экман П. Психология эмоций: учеб. пособие / науч. ред. Е.П. Ильин. 2-е изд. СПб: Питер, 2013. 240 с.

ТЕМА 4. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование

Вопросы для изучения

1. Партнер по общению как объект профессиональной деятельности и исследования сотрудника.
2. Информативность внешних признаков (мимики, жестов, поз, речи, физического облика, одежды) при визуальной психодиагностике граждан.
3. Психологический портрет.

Практические задания

Задание 1. Наблюдательный человек по внешним приметам многое может сказать о людях. Помните, как это получалось у знаменитого Шерлока Холмса? Определите, насколько Вы наблюдательны, ответив на вопросы теста «Наблюдательны ли вы?»⁶

1. Вы заходите в какую-то организацию:
 - а) обращаете внимание на расположение столов и стульев;
 - б) обращаете внимание на точное расположение предметов;
 - в) разглядываете, что висит на стенах.
2. Встречаясь с человеком, Вы:
 - а) смотрите ему только в лицо;
 - б) незаметно оглядываете его с ног до головы;
 - в) обращаете внимание лишь на отдельные части лица.
3. Что вам запоминается из увиденного пейзажа?
 - а) цвета;
 - б) небо;
 - в) чувство, охватившее вас тогда.
4. Когда Вы утром просыпаетесь:
 - а) сразу же вспоминаете, что Вам предстоит делать;
 - б) вспоминаете, что Вам снилось;
 - в) анализируете то, что произошло вчера.
5. Когда Вы садитесь в общественный транспорт, то:
 - а) проходите вперед, ни на кого не глядя;
 - б) разглядываете тех, кто стоит рядом;
 - в) обмениваетесь словом-другим с теми, кто к вам ближе всего.
6. На улице Вы:
 - а) наблюдаете за транспортом;
 - б) смотрите на фасады домов;

⁶ Миронов В.А., Земнов М.А. Знаете ли вы себя? 80 популярных тестов. М., 2010. С. 40.

- в) наблюдаете за прохожими.
7. Вы смотрите на витрину:
- а) интересуетесь лишь тем, что Вам пригодится;
 - б) смотрите и на то, что Вам в данный момент не нужно;
 - в) внимательно рассматриваете каждый предмет.
8. Если дома Вам нужно что-то найти, то Вы:
- а) сосредотачиваетесь в том месте, где, как Вы предполагаете, могли оставить этот предмет;
 - б) ищете везде;
 - в) просите других помочь вам.
9. Раскрывая старый групповой снимок ваших друзей, Вы:
- а) волнуетесь;
 - б) вы пытаетесь узнать тех, кто снят.
10. Представьте, что Вам предложили сыграть в азартную игру, которую вы не знаете. Вы:
- а) пытаетесь научиться играть;
 - б) отказываетесь от этой затеи через какое-то время;
 - в) вообще не играете.
11. Вы кого-то ждете в парке и:
- а) внимательно наблюдаете за теми, кто рядом с вами;
 - б) читаете газету;
 - в) о чем-то думаете.
12. В звездную ночь Вы:
- а) пытаетесь разглядеть созвездия;
 - б) просто смотрите на небо;
 - в) вообще не смотрите.
13. Читая книгу, Вы:
- а) помечаете карандашом то место, до которого дошли;
 - б) оставляете закладку;
 - в) доверяете своей памяти.
14. О своих соседях Вы помните:
- а) их имена и отчества;
 - б) их внешность;
 - в) не помните ни то ни другое.

Проверьте ваши результаты по таблице, а потом сложите их.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14
а	3	5	10	10	3	5	3	10	5	10	10	10	10	15
б	10	10	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
в	5	3	3	5	10	10	10	3	10	3	3	3	3	5

Ключ. От 150 до 100 очков. Бесспорно, Вы чрезвычайно наблюдательны. Вместе с тем Вы способны анализировать и самого себя, свои поступки.

от 99 до 74 очков. У Вас достаточно развита наблюдательность, но все же при оценке иногда Вас подводит предубежденность.

От 74 до 45 очков. Вас не слишком интересует то, что скрывается за внешностью, манерой поведения других. Хотя в общении у Вас не возникает сколько-нибудь серьезных психологических проблем.

Менее 45 очков. Вас абсолютно не интересуют сокровенные мысли тех, кто рядом с Вами. Вы слишком заняты, Вам некогда анализировать даже собственные поступки, не то что чужие.

Задание 2. Определите, какой из эффектов восприятия проявляется в приведенном эксперименте. На занятии по морально-психологической подготовке преподаватель поделил группу слушателей на две подгруппы и предложил оценить почерк девушки. К тексту прилагался портрет девушки, при этом первая группа испытуемых получила фотографию привлекательной девушки, а вторая группа – фото «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк девушки с привлекательной внешностью.

Задание 3. Составьте психологический автопортрет по плану:

1. Биографические данные (возраст, пол, конституция, состояние здоровья).

2. Социально-статусные характеристики (семейные, социальные, профессиональные, общественные роли), их взаимосвязь с личностными качествами.

3. Краткая биография (обратить внимание на моменты, которые могли повлиять на формирование личности и характера, например, особенности воспитания, отношения с родителями, сверстниками, жизненные потрясения) – данный пункт, в силу его особой деликатности, при недостатке информации описывается в наиболее общем виде.

4. Личностные особенности – доминирующие потребности, мотивы, интересы: самооценка и уровень притязаний: степень развития самосознания и самопознания; преобладающие психологические защиты.

5. Индивидуальность (особенности нервной системы, тип темперамента, доминирующие черты характера, наличие акцентуаций, уровень развития общих и специальных способностей).

6. Познавательная сфера (психофизиологические особенности ощущений и чувствительности; характеристики свойства восприятия и внимания, особенности мышления, памяти, интеллектуальной деятельности; психологические особенности речевой деятельности, уровень владения родным и иностранными языками).

7. Волевая сфера личности (уровень развития волевых качеств характера и уровень саморегуляции).

8. Эмоциональная сфера личности (эмоции и настроение, развитость моральных, интеллектуальных, эстетических, практических чувств; реакция на аффекты, стрессы).

9. Выводы; прогноз дальнейшего развития личности, возможности решения выявленных проблем, рекомендации по совершенствованию и саморазвитию личности, оптимизации, деятельности и поведения.

Задание 4. Составьте психологический портрет преступника:

«Следствием было установлено, что гражданин Т., 26 лет, по профессии инженер, проживает с родителями в городе N. Со слов соседей по месту жительства характеризуется положительно, отличается исполнительской дисциплиной, с коллегами по работе поддерживает хорошие отношения, неконфликтен.

Гражданин Т. иногда в одиночестве ходил в парки в окрестностях города, посещая места отдыха для детей. При встрече с детьми гражданин Т. стремился вступить с ними в контакт, обычно Т. спрашивал у детей, есть ли у них спички или сигареты, предлагал научить разводить походные костры. Однажды Т., встретив двух мальчиков, обманным путем привел их в лес, привязал к деревьям, издевался над детьми: бил их палкой, угрожал удушением, пугал, что оставит их в лесу на ночь. В один из дней Т. встретил в парке десятилетнего мальчика, схватил его за руку и спросил, есть ли у него зажигалка, мальчик испугался, вырвался из рук Т. и убежал. Через несколько минут Т. встретил другого мальчика, восьми лет, обманным путем увлек его лес, где убил.

На следствии Т. не мог объяснить свои действия и причины, побудившие его издеваться над детьми и совершить убийство.

Задание 5. Составьте план изучения личности преступника.

Гражданка К. обвиняется в убийстве своего мужа, с которым прожила в браке двадцать лет. Гражданка К. учитель математики, заслуженный педагог, стаж работы более 15 лет, характеризуется положительно. Как выяснилось в ходе следствия, муж гражданки К. вел антиобщественный образ жизни, злоупотреблял спиртными напитками, не имел постоянного места работы, имел отрицательные характеристики с места работы, при этом проявлял насилие в отношении членов семьи (оскорблял, причинял телесные повреждения). После очередного скандала, когда мужчина начал бить одного из детей, гражданка К. взяла кухонный нож и нанесла несколько ударов в спину мужа. В результате от полученных ран мужчина скончался.

Задание 6. Проанализируйте и определите психологические особенности преступника по описанию предметов, оставленных им на месте преступления.

При осмотре места преступления, где было совершено убийство гражданина И.И. Иванова, следственно-оперативная группа обнаружила несколько окурков, разбросанных на полу квартиры. Установлено, что

И.И. Иванов не являлся курильщиком. Обнаруженные предметы имели следующие характеристики:

1. Сигарета выкурена частично, затушена с изломом.
2. Фильтры сигарет имеют многочисленные следы прикусов.
3. Спички, предположительно используемые для прикуривания, сломаны пополам.
4. Пачка от сигарет марки «Палл Малл» небрежно вскрыта, помята, имеют надрывы.
5. Пепел от сигарет обнаружен на подоконнике, столе, на ковре, на обивке дивана.

Задание 7. В чем заключается прием «саморегуляции наблюдения»? Приведите примеры из своей профессиональной деятельности, когда Вами были использованы приемы «саморегуляции наблюдения».

Тестовые задания

1. Эффект ореола – это

- а) приписывание человеку определенных качеств;
- б) влияние общего впечатления о человеке на его оценку;
- в) проецирование на человека своих качеств;
- г) галлюцинации.

2. Что способствует пониманию и правильной оценке других людей в процессе взаимодействия:

- а) познавательных особенностей личности;
- б) темперамента;
- в) характера;
- г) эмоций;
- д) все ответы верны.

3. Психологический портрет – это

- а) изображение человека или группы людей, выполненное с помощью художественных средств и образов;
- б) совокупность индивидуальных психологических характеристик человека;
- в) совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности;
- г) находящиеся в пределах клинической нормы особенности личности, при которых отдельные его черты чрезмерно усилены, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении одних психогенных воздействий при сохранении хорошей устойчивости к другим.

4. Употребление каких слов в речи собеседника не говорит о его принадлежности к визуальному типу:

- а) смотреть;
- б) прояснить;
- в) чувствовать;
- г) перспектива.

5. Основными механизмами в познании другого человека являются:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) инверсия;
- д) метонимия.

6. Определение психологических свойств, характеристик, состояния человека на основании его внешних черт и особенностей:

- а) акупунктурная диагностика;
- б) визуальная диагностика;
- в) семантическая диагностика;
- г) нейропсихофизиологическая диагностика.

7. Способ определения характера, состоящий в определении особенностей характера партнера по телосложению, называется:

- а) конституциональным;
- б) интуитивным;
- в) физиогномическим;
- г) графологическим.

8. Способ определения характера, состоящий в определении особенностей характера партнера по первому впечатлению, называется:

- а) интуитивным;
- б) конституциональным;
- в) физиогномическим;
- г) графологическим.

9. Экстравертированный тип личности характеризуется:

- а) погруженностью в себя;
- б) малой общительностью;
- в) обращенностью на внешний мир;
- г) интересом к собственному внутреннему миру.

10. К сопутствующим признакам психологического портрета относятся:

- а) наличие авторитетных связей, вредные привычки, татуировки;

- б) наличие недвижимости, своего бизнеса, машины;
- в) проявление темперамента, особенностей речи, манера одеваться;
- г) интеллектуальные, творческие способности, коммуникативная компетентность.

Задачи

Задача 1. 21 марта 2018 г. около 17 часов в дежурную часть МО МВД России «Шумихинский» поступило сообщение от И.Н. Ивановой, 1990 г.р., проживающей по адресу: Курганская обл., г. Шумиха, ул. Ленина, д. 70, кв. 30, о том, что ее сожитель в состоянии алкогольного опьянения устроил скандал и угрожает ей расправой. На место происшествия был направлен участковый А.И. Шашков.

Участковым А.И. Шашковым был доставлен в отделение полиции сожитель И.Н. Ивановой для установления личности, поскольку отказался на месте предъявить свои документы, а также угрожал участковому и пытался нанести удар кулаком в лицо. В отделении полиции была установлена личность гражданина, им оказался неоднократно судимый В.Н. Петров, который, находясь в отделении полиции, продолжал угрожать участковому и нецензурно выражался в его адрес, пытаясь спровоцировать на ответные действия, отказался от медицинского освидетельствования, в целом вел себя нагло и агрессивно.

Задание:

1. Составьте психологический портрет доставленного в отделение полиции В.Н. Петрова.
2. Определите структуру беседы с гражданином В.Н. Петровым.

Задача 2. К участковому О.А. Есикову обратился директор общеобразовательной школы № 88 с заявлением о том, что ученик 8 В класса Перевалов Алексей стал часто пропускать занятия и грубить учителям, был замечен в подозрительной компании вместе с другими учениками класса, которые стали прогуливать уроки вместе с ним. Перевалов Алексей проживает в неблагополучной семье, его родители ведут аморальный образ жизни и не уделяют внимания воспитанию своего сына, поэтому директор школы очень надеется на помощь участкового инспектора, со стороны школы обещает всяческое содействие.

Задание:

1. Исходя из данных задачи, составьте психологический портрет подростка.
2. Как участковому О.А. Есикову выстроить профессионально грамотно беседу с подростком.
3. Как правильно выстроить беседу сотруднику полиции с родителями и подростком с целью профилактики и недопущения правонарушений.

Задача 3. 12 апреля 2018 г. в 16:00 в дежурную часть МО МВД России «Ялуторовский» поступило сообщение от гражданки Н.И. Асруновой, 1986 г.р., проживающей по адресу: Тюменская обл., Исетский р-н, с. Минино, ул. Молодежная, д. 6, о том, что ее сожитель в состоянии алкогольного опьянения устроил скандал и угрожает ей убийством.

По вызову на семейно-бытовой скандал выехал участковый уполномоченный капитан полиции Н.А. Макасенов. Прибыв по указанному адресу, участковый Н.А. Макасенов обнаружил, что сожитель Н.И. Асруновой находится в сильном алкогольном опьянении, выражается грубой нецензурной бранью, ведет себя агрессивно. В результате сожитель Н.И. Асруновой был доставлен в отделение полиции для установления личности, так как при нем не оказалось документов.

В отделении полиции была установлена личность сожителя Н.И. Асруновой, им оказался гражданин Х.А. Аверин, 1985 г.р., который, попав в отделение полиции, сразу притих и дальше вел себя спокойно, адекватно отвечал на вопросы, согласился на медицинское освидетельствование.

Задание:

1. Составьте психологический портрет Х.А. Аверина.
2. Опишите подробно структуру беседы с гражданином Х.А. Авериным.

Задача 4. 25 марта 2018 г. участковый уполномоченный полиции возвращался поздно вечером домой. Уже подойдя к своему дому, он увидел группу молодых людей, которые, как ему показалось, распивают во дворе спиртные напитки и громко о чем-то спорят. При этом было заметно, что они находятся в возбужденном состоянии. Подойдя ближе, участковый заметил, что эта группа людей ссорится из-за молодой девушки, а девушка плачет и пытается всех успокоить. Участковый в первый момент растерялся, не зная, как поступить в данной ситуации: он был один в темном дворе, а рядом группа молодых людей, находящихся в алкогольном опьянении, и молодая девушка, которая нуждается в помощи.

Задание:

1. Как должен поступить в данной ситуации участковый уполномоченный полиции?
2. Каким образом правильно оценить ситуацию, выявить лидера и оказать помощь девушке.

Задача 5. 15 мая 2016 г. в ОП 5 УМВД России по г. Тюмени поступило сообщение от несовершеннолетней М.М. Поповой следующего содержания «Мне 17 лет, я ушла из дома, я не хочу жить со своей матерью, т.к. она меня избивает, у нас нет с ней взаимопонимания, я хочу жить своей жизнью, и прошу вас помочь мне через официальные инстанции получить разрешение на самостоятельное проживание отдельно от матери...».

Несовершеннолетняя М.М. Попова была вызвана в отдел полиции для профилактической беседы с инспектором ПДН. Также была туда приглашена ее мать А.П. Попова для установления причины конфликта и возможного примирения сторон.

При встрече с инспектором, девушка наотрез отказалась беседовать с ней в присутствии матери. Также был приглашен педагог (классный руководитель девушки). Инспектор ПДН попросила мать оставить их на время для общения с ее дочерью, и после этого девушка начала говорить и рассказала о возникшей проблеме. Выяснилось, что семья у них благополучная, живут они с матерью в 2-комнатной квартире. В семье есть достаток, и она ни в чем не нуждается, но ей не хватает свободы. Мама не разрешает ей заниматься «Фаер шоу», не разрешает общаться с друзьями, запрещает гулять на улице без ограничений и когда между ними возникает конфликт, мать позволяет себе «поднять на нее руку»! И так было неоднократно. Причиной ухода из дома послужил последний конфликт, когда мать избивала ее и бросила в нее стул, а несовершеннолетняя предъявила фотографию, на которой были отчетливо видны сильные кровоподтеки на нижней части спины, но лица не было видно. Поэтому она не хочет жить со своей матерью в одной квартире, а желает жить самостоятельно.

Затем была проведена беседа с матерью несовершеннолетней, которая пояснила, что ее дочь в последнее время сильно изменилась. Как только она стала увлекаться «Фаер шоу», стала очень часто общаться со своим тренером, взрослой женщиной около тридцати лет. У нее сразу появились от матери секреты. Стала ей грубить, убегать из дома и вести себя в целом странно. Мать попросила инспектора помочь ей установить со своей дочерью прежние доверительные отношения.

Задание:

1. Каким образом сотрудник ПДН должен построить свою работу в данной ситуации?
2. Составьте психологический портрет несовершеннолетней М.М. Поповой.
3. Какие познания психотехники личностных особенностей несовершеннолетней можно применить сотруднику полиции в данной ситуации?

Задания для самостоятельной работы

Темы для дискуссий

1. Можно ли по манере говорить определить профессиональную принадлежность человека.
2. Раскройте особенности трех основных конституционных типов.
3. Раскройте психологическую суть экстраверсии – интроверсии.
4. Обозначьте отличия интуитивного и сенсорного способа сбора информации.

5. Основные отличительные черты поведения женщины и мужчины во взаимодействии.

6. О каких качествах личности можно получить информацию по внешнему виду человека.

7. Какие основные психодиагностические типы вопросов можно использовать в психодиагностической беседе.

8. Как развить умение внимательно слушать собеседника.

Темы докладов, сообщений

1. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.

2. Поведенческие признаки социально опасных лиц (совершивших правонарушения (преступления) или склонных к ним; лиц с психическими аномалиями и др.).

3. Профессиональное общение в профессиональной деятельности.

Список литературы

Основная литература:

1. Антонян Ю.М., Эминов В.Е. Личность преступника. Криминологическое-психологическое исследование: монография. М.: ИНФРА-М, 2018. 368 с.

2. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ю. Нежкина. Иркутск: ВСИ МВД РФ, 2017. 52 с.

3. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие. М.: Проспект, 2015. 208 с.

4. Гуревич П.С. Психология личности: учеб. пособие. М.: Юнити-Дана, 2013. 559 с.

5. Экман П. Психология эмоций: учеб. пособие / науч. ред. Е.П. Ильин. 2-е изд. СПб: Питер, 2013. 240 с.

Дополнительная литература:

6. Бикчантаева Л.Г. Психология: практикум. Уфа: Уфимский юрид. ин-т МВД России, 2013. 159 с.

7. Черкасова Е.С. Социально-психологическая типология серийных преступников // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 4(63). С. 49-51.

8. Воронин С.Э., Кузнецова С.М. Психологический портрет организатора преступного сообщества. // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2016. № 1(23). С. 80-86.

9. Дьячук А.А., Космодемьянская Е.Е. Психологические особенности лиц, совершивших преступления корыстной и корыстно-

насильственной направленности, и их учет в деятельности сотрудников правоохранительных органов // Библиотека криминалиста. 2017. № 5(34). С. 367-372.

10. Ялышев С.А. Использование психологического профиля преступника при расследовании преступлений: анализ иностранного опыта // Вестник криминалистики. 2015. № 4. С. 18-26.

11. Личко А.Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Патохарактерологический диагностический опросник для подростков (ПДО): монография. СПб: Речь, 2013. 256 с.

12. Основы профайлинга, использование метода выявления лиц, вынашивающих преступные замыслы, для обеспечения безопасности на транспорте: учеб.-метод. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. 160 с.

13. Пашин В.М., Деулин Д.В., Маслак О.Н. Юридическая психология в практической деятельности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. 213 с.

14. Пирожков В.Ф. Криминальная психология: учеб. пособие. М.: Ось-89, 2013. 704 с.

15. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учеб. пособие. М.: Форум – Инфра-М, 2013. 432 с.

16. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица: книга-тренажер. Б.м.: Питер, 2014. 272 с.

ТЕМА 5. Общение сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан

Вопросы для изучения

1. Оценка результатов конкретного акта общения и планирование дальнейших контактов с определенными лицами (правонарушителями, гражданами, сотрудниками правоохранительных органов, руководителями).
2. Особенности общения с несовершеннолетними детьми.
3. Особенности общения с людьми, имеющими психические отклонения.
4. Особенности общения с людьми, находящимися в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.
5. Особенности общения с людьми престарелого возраста.

Практические задания

Задание 1. Определите свой уровень контроля при общении с людьми разных категорий. Для этого необходимо ответить на вопросы теста «Оценка самоконтроля в общении» (по Мариону Снайдеру)⁷.

Инструкция: внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя.

Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

Я бы, пожалуй, мог «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

Из меня мог бы выйти неплохой актер.

Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется ответ «Неверно» за 1, 5, 7 вопросы и за ответ «Верно» – на все остальные.

⁷ Большая энциклопедия психологических тестов / авт.-сост. А. Карелин. М., 2007. С. 293.

0-3 балла показывают низкий коммуникативный контроль, т.е. Ваше поведение устойчиво и Вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, отчего некоторые считают Вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов указывают на средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

1-10 баллов указывают на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих

Задание 2. Ответьте на вопрос: в чем заключается проблема правомерности и допустимости психологического воздействия в процессе общения сотрудника ОВД с различными категориями граждан?

Задание 3. Приведите пример конкретной ситуации из профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел, в ходе которой реализуется указанный метод психологического воздействия на гражданина:

- а) убеждение;
- б) внушение;
- в) пробуждение импульса к подражанию;
- г) формирование благосклонности;
- д) деструктивная критика;
- е) рефлексивное управление.

Задание 4. Перечислите основные возрастные психологические особенности подростков, которые важно учитывать при взаимодействии с данной категорией.

Задание 5. Какие приемы установления психологического контакта целесообразно использовать сотруднику органов внутренних дел в ситуациях профессионального общения с пожилыми гражданами?

Задание 6. Укажите основные правила общения сотрудников органов внутренних дел с людьми, имеющими психические отклонения.

Тестовые задания

1. Гражданин, находясь в состоянии алкогольного опьянения, в общественном месте вел себя неадекватно: размахивал руками и выражался нецензурной бранью. Как должны действовать сотрудники ППС? Выберите правильный вариант ответа:

- а) незамедлительно задержать нарушителя и доставить в дежурную часть;
- б) проверить документы, удостоверяющие личность правонарушителя;
- в) подойти, представиться, сказать, чтобы гражданин прекратил свои противоправные действия;
- г) применить в отношении гражданина специальные средства.

2. Общение сотрудника органов внутренних дел с несовершеннолетними при задержании должно отвечать следующим требованиям:

- а) для пресечения административного правонарушения общение должно быть грубым;
- б) общение должно быть устрашающим для задержанных несовершеннолетних лиц;
- в) общение должно быть корректным, убедительным для несовершеннолетних в нарушении статьи;
- г) общение должно быть эффективным для пресечения административного правонарушения.

3. К наряду ППС во время несения службы на маршруте патрулирования обратилась в паническом состоянии несовершеннолетняя девочка 13 лет, которая пояснила, что потерялась в ТЦ и не может найти своих родителей.

- а) при обращении девочки сотрудники органов внутренних дел должны успокоить несовершеннолетнюю, установить ее личность и личность родителей, после этого оказать ей помощь в поиске родителей;
- б) при обращении девочки сотрудники органов внутренних дел должны установить личность и пойти на маршрут патрулирования;
- в) при обращении девочки сотрудники полиции должны установить ее личность и попросить, чтобы она успокоилась и не продолжала истерику в общественном месте.

4. Патрулируя сквер «Геологов», сотрудниками полиции был выявлен гражданин Журавский Н.А., который по внешним признакам находился в состоянии алкогольного опьянения. Сотрудники должны обращаться с данным гражданином, придерживаясь следующих правил:

- а) с лицом, находящимся в состоянии алкогольного опьянения, необходима выдержка и спокойствие;
- б) целесообразно громко, чтобы слышали окружающие, потребовать от него прекратить нарушать общественный порядок, разъяснить, какие последствия может повлечь его поведение. При этом не нужно вступать с ним в пререкания, провоцировать его на «дискуссию» или агрессию;
- в) применить к гражданину физическую силу.

5. В ИВС подозреваемый в совершении преступления Г.А. Петров попросил сотрудника полиции найти ему сигарету, так как он хочет курить, и дополнил, что если он сейчас не покурит, то вскрыет себе вены. Как должен поступить сотрудник конвойной службы в данной ситуации?

- а) проигнорировать просьбу подозреваемого;
- б) попытаться найти сигарету (например, спросить в соседнем изоляторе);
- в) грубо отреагировать на данную просьбу;
- г) установить надзор за подозреваемым, провести тщательный обыск и профилактическую беседу.

6. При общении с лицом, находящимся в состоянии алкогольного опьянения, нарушающим общественный порядок, необходимо:

- а) общение с данными гражданами необходимо игнорировать;
- б) потребовать от него разъяснить свое поведение;
- в) применить физическую силу и специальные средства;
- г) потребовать прекратить нарушение общественного порядка.

7. Внешние признаки и отклонения в поведении человека, употребляющего наркотические вещества посредством курения:

- а) покраснение глаз, глубокое дыхание, приступы безудержного смеха, обостренное чувство любви или неприязни;
- б) покраснение глаз, ровное дыхание, обостренное чувство любви или неприязни;
- в) глубокое дыхание, безудержный смех, полное понимание окружающей обстановки;
- г) покраснение глаз, приподнятое настроение, чувство любви к окружающим.

8. Какие действия и способы установления психологического контакта могут использовать сотрудники полиции для начала беседы с человеком, находящимся в наркотическом опьянении?

- а) стремительные движения, старание ограничить человека в пространстве, громкий пугающий голос, демонстрация применения силы при малейшем неповиновении;
- б) плавные, осторожные, но уверенные движения, использование приема установления контакта с учетом индивидуальных особенностей и состояния человека, уверенный голос средней громкости, готовность к развитию событий любой направленности;
- в) движения повседневного темпа, показательная неприязнь к собеседнику, невнятная речь с насмешками, подражание в поведении человеку, находящемуся в наркотическом опьянении;
- г) осторожные движения, использование приема раскрытия задач и целей деятельности ОВД, указание на слабые стороны собеседника.

9. Какие отклонения в речи свойственны человеку, употребляющему наркотические вещества?

а) быстрая или очень медленная, непоследовательная, неразборчивая, бессвязная речь, долго подбираются слова, часто употребляются неграмотные, словарный запас беден;

б) быстрая, неразборчивая, непонятная речь;

в) медленная, бессвязная, заплетающаяся речь, словарный запас беден;

г) непоследовательная речь среднего темпа, с множеством жаргонных и нецензурных слов.

10. Основные поведенческие признаки человека, хранящего, переносящего (перевозящего) наркотические вещества:

а) уверенная речь, спокойствие, умеренная жестикация;

б) невнятная речь, готовность показать содержимое переносимого (перевозимого) груза, неоправданная жестикация;

в) неуверенная речь, забывчивость, рассеянный взгляд, показательная «гибкость» собеседника, пропускание задаваемых вопросов;

г) молчаливость, нежелание отвечать на вопросы, желание уйти (уехать), неприязненное отношение к собеседнику.

Задачи

Задача 1. К участковому уполномоченному полиции на опорный пункт пришла гражданка А.В. Сидорова и сообщила, что ее сосед, который проживает этажом выше над ее квартирой, систематически пытается ее отравить газом через вентиляционную трубу дома. Также гражданка А.В. Сидорова сообщила, что сосед ставит 50 микроволновых печей на пол, открывает их и включает, тем самым пытается воздействовать на здоровье гражданки А.В. Сидоровой при помощи излучения.

Задание:

1. Оцените психическое состояние здоровья гражданки А.В. Сидоровой.

2. Составьте алгоритм взаимодействия участкового уполномоченному полиции с гражданкой А.В. Сидоровой.

Задача 2. 17 декабря 2017 г. около 10 часов в дежурную часть МО МВД России «Сафакулевский» поступило сообщение от гражданки Г.И. Шишковой, 1955 г.р., проживающей по адресу: Курганская обл., Курганский район, с. Сафакулево, ул. Ворошилова, д. 14, о том, что в доме № 15, который находится напротив ее жилья, всю ночь лаяла собака и мешала ей спать. Участковым уполномоченным полиции Р.Н. Жираншиным был осуществлен выезд по вышеуказанному адресу и опрошены соседи за-

явительницы. В ходе проверки установлено, что в доме № 15 более пяти лет никто не проживает и лая собак никто из граждан, чьи дома расположены поблизости, не слышал. Также известно, что Г.И. Шишкова имеет нарушение слуха и пользуется слуховым аппаратом.

Задание:

1. Укажите алгоритм действий сотрудника полиции в указанной ситуации.
2. Какие помехи могут возникнуть при общении сотрудника полиции и гражданина имеющего проблемы со слухом?
3. Каким образом сотрудник полиции должен выстраивать общение с человеком пожилого возраста.

Задача 3. К участковому старшему лейтенанту полиции И.В. Зырянову на опорный пункт пришли родители 16-летнего подростка, ученика 8 класса общеобразовательной школы В.А. Сидорова. Со слов родителей, их сын – человек активный, жизнерадостный, увлекается информационными технологиями. На летних каникулах родители не могли уделять большого внимания своему сыну и через какое-то время с начала учебного года стали замечать у него в поведении некоторые изменения: он стал скрытным, раздражительным, агрессивным, вспыльчивым. Из дома стали пропадать деньги, вещи. От учителей из школы поступили сообщения о плохом поведении подростка, его неуспеваемости по предметам, на уроках откровенно спит, не ходит на дополнительные занятия, не делает домашние задания.

Родители попросили участкового И.В. Зырянова помочь им разобраться, что происходит с их сыном.

Задание:

1. Каким образом участковый И.В. Зырянов должен построить свою работу с учеником 8 класса В.А. Сидоровым?
2. Возможно ли в данной ситуации установить психологический контакт с 16-летним подростком?
3. Укажите основные правила общения с подростками.

Задача 4. В участковый пункт полиции во время приема граждан пришла гражданка М.Н. Жданова, 1947 г.р., которая пояснила, что с ней по соседству живут люди, которые пытаются ее отравить с помощью неизвестного газа, а также они воруют у нее еду и деньги в ночное время суток.

Гражданка М.Н. Жданова вела себя странно, озиралась, не сразу понимала заданный ей вопрос, переспрашивала. Соседей, которых гражданка М.Н. Жданова указывала в своем заявлении, называла «Людка» и «Валерка». М.Н. Жданова утверждала, что каждую ночь соседи проникают к ней в квартиру через форточку кухонного окна, превратившись в птиц. Также гражданка в беседе описывала события, которые не соответствуют объективной действительности.

Задание:

1. Как выстроить конструктивный диалог с гражданкой М.Н. Ждановой, учитывая ее психические особенности?

2. Укажите основные правила общения сотрудника полиции с психически больными людьми.

3. Какие признаки в поведении человека могут свидетельствовать о психических отклонениях?

4. Почему не следует оспаривать «бред» психически больного человека и убеждать в неадекватности его высказываний? Предложите варианты высказываний, которые будут уместными в беседе с душевнобольными людьми.

Задача 5. Сотрудники полиции, находясь на маршруте патрулирования, возле сквера «Геологов» увидели гражданина А.А. Петрова, находившегося в состоянии алкогольного опьянения, при этом он употреблял спиртосодержащий напиток – пиво. Сотрудники обращались с данным гражданином А.А. Петровым, придерживаясь следующих правил: громко, чтобы слышали окружающие, потребовали от гражданина прекратить нарушение общественного порядка, разъяснили, какие последствия может повлечь его поведение.

Задание:

1. Объясните порядок действий сотрудников полиции в данной ситуации?

2. Какие признаки в поведении и внешности человека могут свидетельствовать о состоянии алкогольного опьянения?

3. Укажите основные правила общения сотрудника полиции с психически больными людьми?

Задания для самоконтроля

Задание.

1. Психологическое воздействие сотрудника полиции на личность при выполнении служебной деятельности.

2. Психологическая тактика поведения в сложных служебных ситуациях.

3. Тактика поведения сотрудника полиции с гражданином, находящимся в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.

4. Особенности взаимодействия сотрудника полиции с несовершеннолетними.

5. Особенности взаимодействия сотрудника полиции с людьми, имеющими психические отклонения.

6. Особенности взаимодействия сотрудника полиции с пожилыми людьми.

Темы докладов и сообщений

1. Убеждение и внушение как основные методы получения оперативно значимой информации в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел.

2. Основные приемы установления психологического контакта с детьми дошкольного возраста.

3. Типичные барьеры профессионального общения и пути их преодоления.

4. Возможности применения психотехник общения сотрудников с различными категориями граждан: а) правонарушителями и законопослушными гражданами; агрессивными и лицами в состоянии опьянения; б) демонстративно применяющими видеосъемку; в) потерпевшими и свидетелями; г) детьми и подростками; д) взрослыми и пожилыми людьми; е) иностранными гражданами и др.

5. Профессиональное общение сотрудника полиции с учетом гендерных, этнических и возрастных особенностей граждан.

Список литературы

Основная литература:

1. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ю. Нежкина. Иркутск: ВСИ МВД РФ, 2017. 52 с.

2. Степаненко В.В. Петров В.Е. Учет этнопсихологических особенностей граждан в деятельности сотрудников полиции: учеб. пособие. Домодедово, 2015. 140 с.

3. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. 192 с.

4. Возрастная психология: учеб. пособие / Т.П. Авдулова [и др.]; ред. Т.Д. Марцинковская. 2-е изд., испр. М.: Академия, 2014. 336 с.

5. Гуревич П.С. Психология личности: учеб. пособие. М.: Юнити-Дана, 2013. 559 с.

Дополнительная литература:

6. Личко А.Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Патохарактерологический диагностический опросник для подростков (ПДО): монография. СПб.: Речь, 2013. 256 с.

7. Основы профайлинга, использование метода выявления лиц, вынашивающих преступные замыслы, для обеспечения безопасности на транспорте: учеб.-метод. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. 160 с.

8. Гайнуллина А.В., Смирнов В.Н. Психология конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: учеб.-метод. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. 216 с.

9. Пашин В.М., Деулин Д.В., Маслак О.Н. Юридическая психология в практической деятельности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. 213 с.
10. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учеб. пособие. М.: Форум – Инфра-М, 2013. 432 с.
11. Ипатов А.В. Личностные особенности деструктивных подростков // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2014. № 4(64). С. 210-214.
12. Пирожков В.Ф. Криминальная психология: учеб. пособие. М.: Ось-89, 2013. 704 с.
13. Шепилов С.В. Характеристика личности правонарушителя, посягающего на сохранность военного имущества // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 4(63). С. 58-61.
14. Остапенко Е.Э. Проблемы межкультурного взаимодействия в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2015. № 4(68). С. 204-207.

ТЕМА 6. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами

Вопросы для изучения

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

Практические задания

Задание 1. Определите характерную для Вас тактику поведения в конфликтных ситуациях, ответив на вопросы опросника «Тест Томаса»⁸.

Инструкция: Сравните два указанных в каждом пункте суждения (А и Б) и выберите из них то, которое является более типичным для вашего поведения. По ходу теста некоторые суждения могут повторяться.

1

А. Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать спорные для нас с собеседником вопросы, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех обоюдных интересов.

3

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

4

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5

А. Улаживая спорную ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я пытаюсь сделать все, чтобы избежать излишней напряженности.

⁸ Ефимова Н.С. Указ. соч. С. 62.

6

А. Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стремлюсь настоять на своем.

7

А. Я стараюсь отложить решение сложного вопроса для того, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я могу в чем-то уступить, чтобы достигнуть чего-то другого.

8

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9

А. Я думаю, что не всегда стоит волноваться по поводу возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия на пути к достижению своих целей.

10

А. Я твердо нацелен на запланированный мной результат.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

12

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13

А. Я предлагаю прийти к консенсусу.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15

А. Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать излишней напряженности.

18

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение сложного вопроса для того, чтобы со временем решить его окончательно.

20

А. Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которую занимает другой.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23

А. Как правило, я озабочен удовлетворением желаний каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24

А. Если позиция другого принципиально важна для него, я стараюсь пойти ему навстречу.

Б. Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

25

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26

А. Я предлагаю прийти к консенсусу.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

27

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29

А. Я предлагаю прийти к консенсусу.

Б. Я думаю, что не всегда стоит волноваться по поводу возникающих разногласий.

30

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы совместно с другим мы могли добиться успеха.

Ключ. Суммируйте баллы, набранные Вами по каждой шкале. Это даст Вам представление о выраженности у Вас соответствующей формы поведения в конфликте.

	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А

25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Задание 2. Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем согласны и что вас не устраивает в том или ином определении, в чем состоит сходство и различие определений:

1. **Конфликт** складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей, обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты.

2. **Конфликт** – это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

3. **Конфликт** – столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций.

4. Под **конфликтом** понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

5. **Конфликт** – это несовместимость целей, интересов, установок, которая возникает между сторонами – участниками конфликта. Возникает при взаимодействии или осуществлении разного рода деятельности.

Задание 2. Дайте характеристику каждому из видов конфликтов, укажите их основные признаки: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, межгрупповой.

Задание 3. Применение при обращении к собеседнику обвинительных формулировок («Ты-высказываний») зачастую приводит к конфликтам. Рекомендуется вместо них использовать «Я-высказывания», позволяющие выразить свои чувства по поводу действий оппонента, не прибегая к обвинениям. Замените приведенные «Ты-высказывания» на «Я-высказывания». Пример: «Вы обманываете меня» – «Я чувствую себя обманутым».

«Ты-высказывания»: «Вы должны извиниться», «Вы все делаете неправильно», «Ты не прав», «Вам надо послушать меня», «Ты вечно так себя ведешь».

Задание 4. Сопоставьте понятие и его значение, проведя стрелки от наименования понятия к его содержанию.

Инцидент	это открытое противостояние, как следствие взаимоотношений интересов и позиций
Разрешить конфликт	это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
Конфликт	это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
Конфликтная ситуация	это слова, действия (бездействие), которые могут привести к конфликту
Конфликтоген	значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Задание 5. Дайте психологическую характеристику указанным типам конфликтных личностей: ригидный, демонстративный, неустойчивый, педантичный, неуправляемый.

Тестовые задания

1. По сфере проявления выделяют следующие виды конфликтов:

- а) конструктивные, деструктивные;
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические;
- в) слабые, средние, сильные.

2. По способам разрешения конфликты бывают:

- а) разрушительные, компромиссные, кооперативные;
- б) пассивные, активные;
- в) силовые, мирные.

3. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, непоследовательность.

- а) деструктивная модель поведения;
- б) продуктивная модель поведения;
- в) конформистская модель поведения.

4. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы – это ...

- а) разрешение конфликта;
- б) затухание конфликта;
- в) манипуляторство.

5. Эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:

- а) уход;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

6. Какой из стилей межличностного разрешения конфликтов характеризуется принятием точки зрения другой стороны?

- а) уступка;
- б) решение проблемы;
- в) сглаживание.

7. На предконфликтной стадии:

- а) происходит силовое конфликтное взаимодействие;
- б) складывается структура конфликта;
- в) имеет место ненасильственное или с минимальным применением силы противостояние.

8. Стороны конфликта – это

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в предконфликтном состоянии;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

9. Как называется конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее?

- а) «эффект социальной заразительности»;
- б) «эффект толпы»;
- в) «эффект анонимности».

10. Как правильно поступить, если Вами пытаются манипулировать с помощью просьбы «войти в положение»?

- а) твердо дать понять, что Вы справитесь с проблемой самостоятельно;
- б) посочувствовать партнеру и заверить его в своей поддержке и помощи;
- в) не брать на себя обязательств.

Задачи

Задача 1. Гражданка Т.А. Попова сообщила в полицию, что во время конфликта с соседом А.А. Кашиным, проживающим с ней в одном доме, последний взял топор и забрался на крышу, чтобы сломать ее на половине дома, принадлежавшей Т.А. Поповой. Выяснилось, что когда Т.А. Попова делала новую крышу, то заложила общий вход на чердак. Когда на место

происшествия прибыли сотрудники полиции, то выяснилось, что А.А. Кашин находится в алкогольном опьянении у себя дома, где и зарегистрирован. Сотрудников полиции он к себе во двор и в дом не впустил, ругался нецензурными словами, но после устного замечания сотрудника полиции «пришел в себя» и принес извинения Т.А. Поповой за оскорбления, однако заявил, что все равно разберет заложенный общий вход на крышу дома.

Задание:

1. Объясните порядок действий сотрудников полиции в данной ситуации?
2. Входит ли в круг компетенций сотрудников полиции примирение конфликтующих соседей? Если да, то каким образом вы бы это сделали?
3. Исходя из данных задачи, составьте алгоритм действий сотрудника полиции по разрешению конфликтной ситуации.

Задача 2. При обходе административного участка к участковому уполномоченному полиции лейтенанту А.С. Семенову обратилась гражданка Д.А. Звягинцева, 1944 г.р. с жалобой о том, что у соседа сверху громко играет музыка, от чего у нее постоянно болит голова. Участковый А.С. Семенов в грубой форме ответил гражданке Д.А. Звягинцевой, что заявление ему не поступало и в настоящее время ему некогда заниматься этим вопросом.

Задание:

1. Какие ошибки допустил участковый полиции в разговоре с гражданкой Д.А. Звягинцевой?
2. Каков алгоритм поведения должен был выстроить участковый при решении конфликта между соседями?
3. Какие методы лучше использовать при решении данной конфликтной ситуации?

Задача 3. К участковому уполномоченному полиции Г.П. Харитонову на опорный пункт полиции во время приема граждан пришла пожилая женщина, которая, не объяснив ситуации, начала высказывать участковому, что он недостаточно хорошо работает, часто не находится на своем рабочем месте, игнорирует просьбы граждан о помощи, и в ходе своего монолога, также негативно высказывалась о личности участкового Г.П. Харитонова.

Задание:

1. Как в данной ситуации участковый Г.П. Харитонов должен установить контакт с пожилой женщиной?
2. Какие средства общения будут наиболее эффективны в данной ситуации?

Задача 4. 20 июля 2018 г., в 22:30, в дежурную часть МО МВД России «Ишимский» поступило сообщение от А.А. Ивановой, 1985 г.р., проживающей по адресу: Тюменская обл., г. Ишим, ул. К. Маркса, д. 31, кв. 6, о том, что ее соседка из квартиры № 5, И.П. Петрова, громко включает музыку, на замечания не реагирует, кроме этого, последняя, находясь в состоянии алкогольного опьянения, устроила скандал с гражданкой А.А. Ивановой и оскорбила, обратившись к ней с грубой нецензурной бранью. На место происшествия был направлен участковый Е.С. Чупин.

Прибыв по указанному адресу, участковый опросил А.А. Иванову. В ходе беседы выяснилось, что между И.П. Петровой и А.А. Ивановой на протяжении долгого времени сложились личные неприязненные отношения на бытовой почве. Через некоторое время участковый Е.С. Чупин направился в квартиру И.П. Петровой для установления обстоятельств произошедшего и стал свидетелем очередного скандала между И.П. Петровой и А.А. Ивановой, в ходе которого они оскорбляли друг друга.

Задание:

1. Какая профессиональная ошибка была допущена участковым Е.С. Чупиным.
2. Определите, какая стратегия поведения в данной конфликтной ситуации будет наиболее эффективной.
3. Составьте алгоритм действий участкового уполномоченного полиции Е.С. Чупина в данной ситуации.

Задача 5. Между сотрудниками подразделения, находящимися на рабочих местах в одном кабинете, возник конфликт из-за высказывания одной сотрудницы в адрес другой о многочисленных и часто повторяющихся ошибках в работе. Сотрудница, в чей адрес было высказано замечание, восприняв это как личное оскорбление, отреагировала очень эмоционально и ответила грубостью. В соседнем кабинете в момент конфликта находился руководитель данных сотрудников и слышал, как разворачивается конфликт.

Задание:

1. Как Вы поступили бы на месте руководителя?
2. Определите, как необходимо правильно разрешить данную конфликтную ситуацию?
3. Какие приемы по разрешению конфликтной ситуации будут эффективными?

Задания для самоконтроля

Задание. Определите доминирующую стратегию во взаимодействии с людьми. В этом поможет опросник «Как вы действуете в условиях конфликта?»⁹.

Инструкция. Необходимо оценить пословицу по пятибалльной шкале насколько она отражает Ваше отношение к окружающим людям и Ваше типичное поведение:

5 баллов ставится, если поведение, описанное в пословице типично для Вас.

4 балла – если Вы часто ведете себя так, как описано в пословице.

3 балла – иногда.

2 балла – редко.

1 балл – никогда, такое поведение Вам несвойственно.

Список пословиц

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь, не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение проигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.

⁹ Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / под ред. О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. 2-е изд., стер. М., 2016. С. 82.

24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало спора.
32. В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень – брось в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Комай и комай без усталости – докопаешься до истины.

Ключ. Суммируйте количество баллов по столбикам. Максимальное возможное значение суммы 35 баллов, минимальное – 7 баллов. Чем ближе результаты к максимальному значению, тем больше вам свойственен данный тип поведения.

Интерпретация значений.

1 столбик – тип «черепаха». Уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности. Можно соотнести со стратегией «избегания» по К. Томасу.

2 столбик – тип «акула». Силовая стратегия цели, спорная ситуация решается выигрышем только для себя. Можно соотнести со стратегией «напористости, соперничества» по К. Томасу.

3 столбик – тип «медвежонок». Характерно сглаживание углов, может жертвовать успехом ради сохранения хороших взаимоотношений. Можно соотнести со стратегией «приспособления» по К. Томасу.

4 столбик – тип «лиса». Стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей. Можно соотнести со стратегией «компромисс» по К. Томасу.

5 столбик – тип «сова». Ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей. Стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Вопросы для размышления

1. Что Вы думаете о компромиссе как о модели разрешения конфликта? Назовите ситуации эффективного применения модели «компромисс».

2. В чем сложность модели «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

3. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями и напряженностью?

4. Означает ли прекращение открытого конфликтного процесса полное завершение конфликта? Ответ обоснуйте.

5. Считаете ли Вы, что профилактике и конструктивному разрешению конфликтов необходимо учиться? Обоснуйте свой ответ.

6. Дайте аргументированный ответ на вопрос: «Может ли проявление агрессии носить положительный характер»?

Вопросы для самоподготовки

1. Дайте описание тактики разрешения конфликта «выигрыш – проигрыш» и приведите примеры.

2. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?

3. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание как модель реагирования в конфликтных ситуациях?

4. В каких ситуациях может оказаться эффективным уступка как модель реагирования в конфликтных ситуациях?

5. В каких случаях проявление агрессии рассматривается как допустимое поведение?

Темы докладов и сообщений

1. Общая характеристика конфликтов в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел.

2. Сущность конфликта, функции и его структура.

3. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел.

4. Модели поведения личности в конфликте, их значение при анализе конфликта и выборе адекватных решений по управлению конфликтом.

5. Алгоритм поведения сотрудника органов внутренних дел в ситуациях конфликтного взаимодействия с гражданами.

6. Достоинства и основные недостатки спора.

Список литературы

Основная литература:

1. Марьин М.И., Петров В.Е., Сафронов А.Д. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учеб.-метод. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2017.

2. Практикум по конфликтологии, или «Учимся разрешать конфликты» / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА: МПСУ, 2016.

3. Профайлинг. Технология предотвращения противоправных действий: учеб. пособие / Н.Д. Эриашвили [и др.]; ред.: Н.Д. Эриашвили, М.Е. Каменева. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ – ДАНА: Закон и

право, 2016.

4. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ю. Нежкина. Иркутск: ВСИ МВД РФ, 2017. 52 с.

Дополнительная литература:

5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник. 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009.

6. Гайнуллина А.В., Смирнов В.Н. Психология конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: учеб.-метод. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. 216 с.

7. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.

8. Кораблев С.Е. Психологическая специфика видов и функций межличностных конфликтов с участием сотрудников ОВД // Общественная безопасность, законность и правопорядок в 3 тысячелетии: сборник материалов междунар. науч.-практ. конф., Воронеж, 1 октября 2014 г. Воронеж: Воронежский ин-т МВД России, 2014. Ч. 2. С. 203-208.

Для заметок

Учебное издание

Кузнецова Инна Сергеевна
Возженикова Ольга Сергеевна
Гусева Наталья Витальевна

Психологическая подготовка
сотрудников органов внутренних дел к ситуациям
профессионального общения с гражданами

Практикум

Корректурa *Е.А. Пыжова, Е.В. Карнаухова*
Верстка и техническое редактирование *Е.К. Булатова*
Тиражирование *А.И. Кубрина*

Подписано в печать 16.08.2018. Формат 60х84/16
Усл. п. л. 5,1. Уч.-изд. л. 3,8. Заказ № 71
Тираж 100 экз. Цена свободная.

Научно-исследовательский
и редакционно-издательский отдел
Тюменского института повышения
квалификации сотрудников МВД России
625049, г. Тюмень, ул. Амурская, 75.

ISBN 978-5-93160-275-2

