

Академия управления МВД России

О. А. Ульянина

**Социально-психологический тренинг
формирования психологической устойчивости
и коммуникативной компетентности
сотрудников полиции**

Учебно-методическое пособие

Москва • 2018

УДК 351.741
ББК 74.202.4
У 51

Одобрено редакционно-издательским советом
Академии управления МВД России

Рецензенты: *Е. В. Пантюхов*, начальник 3 отдела УМПО УРЛС ГУ МВД России по г. Москве; *И. О. Котенев*, доцент кафедры юридической психологии учебно-научного комплекса психологии служебной деятельности Московского университета МВД России имени В. Я. Кикотя, кандидат психологических наук, доцент.

У 51 **Ульянина О. А.** Социально-психологический тренинг формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников полиции: учебно-методическое пособие / О. А. Ульянина. – М.: Академия управления МВД России, 2018. – 92 с.

ISBN 978-5-906942-47-0

В учебно-методическом пособии описывается программа тренинга, направленного на формирование психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников полиции. Раскрываются основные теоретические положения и организационные аспекты программы тренинга. Пособие нацелено на овладение сотрудниками необходимых психологических знаний и компетенций, способствующих повышению эффективности выполнения оперативно-служебных задач в период проведения крупных спортивных массовых мероприятий. Центральное место в работе занимают материалы по практической отработке отдельных тренинговых упражнений, игр, типичных проблемных профессиональных ситуаций.

Издание предназначено для сотрудников подразделений психологической работы органов внутренних дел, курсантов, слушателей, адъюнктов и профессорско-преподавательского состава образовательных организаций МВД России.

УДК 351.741
ББК 74.202.4

ISBN 978-5-906942-47-0

© О. А. Ульянина, 2018
© Академия управления МВД России, 2018

Содержание

Введение	4
§ 1. Основные положения социально-психологического тренинга	6
§ 2. Рекомендации по проведению социально-психологического тренинга	12
§ 3. Программа тренинга формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности.	16
Заключение	69
Библиографический список.	71
Приложения	74

Введение

Профессиональная деятельность сотрудника полиции сопряжена с физическими, психическими, интеллектуальными нагрузками, с большой персональной ответственностью за выполнение служебных обязанностей; готовностью к преодолению стрессовых ситуаций. Эффективное выполнение профессиональных задач требует определенных моральных и нравственных качеств личности сотрудника полиции, коммуникативной компетентности, психологической устойчивости, адаптационного потенциала.

Возрастание требований к уровню личностных и деловых качеств сотрудников органов внутренних дел обуславливает необходимость совершенствования их психологической подготовки, ориентацию на формирование и развитие личности. Эта сложная работа проводится в условиях непростой общественно-политической обстановки, необходимости обеспечения общественного порядка в ходе крупных международных спортивных (чемпионат мира по футболу FIFA 2018 г.) и политических мероприятий (выборы Президента Российской Федерации в 2018 г.). Вопросы совершенствования кадрового потенциала сотрудников органов внутренних дел, поиска оптимальных методов психологической работы с личным составом рассматриваются как важнейший резерв повышения эффективности оперативно-служебной деятельности ОВД.

Для решения этих задач активно используются достижения психологической науки, ее средств, методов и технологий. Одной из наиболее эффективных психотехнологий, включающих в себя диагностическую, формирующую и коррекционную составляющие является социально-психологический тренинг¹. Назначение, форма и методика проведения тренинга варьируются в достаточно широком диапазоне. Эта работа позволяет не только развивать необходи-

¹ Жидкова О. А. Психологическая подготовка сотрудников полиции в период профессионального обучения путем внедрения в образовательный процесс личностно ориентированных тренингов профессионального развития // XX Юбилейные Царскосельские чтения: сборник материалов международной научной конференции. 2016. С. 53.

мые компетенции сотрудников, но и является оценочным средством динамики развития их личных и деловых качеств.

Представленная программа тренинга содержит упражнения различной направленности и уровня трудности. Как дидактическая и методическая единица каждое упражнение между собой имеет функционально-логическую взаимосвязь. Дидактический материал предназначен для использования в практической работе сотрудников подразделений психологической работы ОВД.

Необходимость использования в практике психологов именно данной формы работы продиктована тем, что реализации традиционных методик подготовки оказывается недостаточно, т. к. овладение социально-психологическими компетенциями предполагает преодоление ряда специфических трудностей. Во-первых, лекционные, семинарские формы занятий ориентированы в первую очередь на теоретическую, информационную подготовку и оказываются неэффективными для овладения практическими навыками регуляции психоэмоционального состояния, межличностного общения и взаимодействия в группе. Во-вторых, многие не в полной мере осознают, что их индивидуальный опыт понимания и анализа социально-психологических явлений недостаточен.

В процессе тренинга участники имеют возможность переоценить прежние способы поведения и отработать новые. В группе создается творческая обстановка и доверительная атмосфера, что способствует раскрытию потенциала каждого участника¹. Возможность в игре пробовать различные формы поведения позволяет овладеть широким спектром эффективных приемов коммуникации и саморегуляции. Особую ценность представляет обратная связь, которая позволяет участникам тренинга осознать и проанализировать внутренние процессы и состояния, способствующие личностному и профессиональному росту.

¹ Кочесокова З. Х., Машекуашева М. Х. Формирование межличностной составляющей профессиональной деятельности сотрудника ОВД в ходе социально-психологического тренинга // Право и государство: проблемы методологии, теории и истории: сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции: в 2-х ч. Краснодарский университет МВД России. 2013. С. 149–151; Никитин А. В. Социально-психологический тренинг как форма активных методов обучения сотрудников ОВД // Подготовка кадров для силовых структур: современные направления и образовательные технологии: сборник материалов двадцать второй всероссийской научно-методической конференции: в 2-х статьях. 2017. С. 203–204.

§ 1. Основные положения социально-психологического тренинга

Исходными методолого-концептуальными положениями при построении модели социально-психологического тренинга формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников выступают следующие положения: а) психологическая устойчивость и коммуникативная компетентность могут быть предметом целенаправленного формирования и совершенствования; б) важным средством воздействия является специфическая тренинговая среда, учитывающая требования профессиональной деятельности и создающая необходимую информационную нагрузку; в) процесс формирования происходит через интериоризацию опыта конструктивного разрешения затруднений в моделируемых ситуациях профессиональной деятельности (с учетом особенностей личности сотрудников и психологии граждан, условий и динамики процесса общения с ними); г) новообразования, возникающие в процессе интериоризации внешнего деятельностного, поведенческого контекста, создаваемого в психологическом тренинге активизируют саморазвитие сотрудников полиции и закрепляются в последующей профессиональной деятельности¹.

Модель тренинга имеет структуру, состоящую из следующих трех взаимосвязанных и взаимозависимых компонентов: 1) субъектного (уровень профессиональной компетентности сотрудников и их психологических особенностей как участников тренинговой группы); 2) содержательного (моделируемые проблемные служебные ситуации); 3) процессуального (принципы, комплекс процедур, тренинговых действий, этапы реализации тренинга).

Мониторинг по субъектному компоненту тренинга должен иметь срезы в двух плоскостях: во-первых, контроль за успешностью формирования психологической устойчивости и коммуника-

¹ Щербакова О. И., Свинобой О. В. Социально-психологический тренинг как способ формирования профессионально важных качеств личности сотрудника органов внутренних дел // Инициативы XXI века. 2016. № 2. С. 45–47.

тивной компетентности сотрудника, а во-вторых, оценка и коррекция групповых процессов, происходящих на тренинге.

Содержательный компонент определяет весь комплекс тренинговых процедур. В целях расширения спектра применяемых сотрудниками психотехник общения и регуляции состояний используется процедура обобщения проблемных профессиональных ситуаций; выделение ключевых компетенций, необходимых для эффективного выполнения сотрудниками оперативно-служебных задач; проигрывание социальных ролей по заранее определенному тренером сценарию с последующим групповым анализом поведенческих и коммуникативных особенностей участников.

Таким образом, спектр проблемных профессиональных ситуаций предопределяет содержание психотехнических игр, упражнений и образуют три базовых модуля тренинговой программы: 1) ситуации, связанные с реализацией конкретных функций профессиональной деятельности; 2) ситуации взаимодействия с определенными категориями граждан; 3) ситуации, связанные с особыми условиями деятельности.

Принципы проведения социально-психологического тренинга

Организационные принципы

1. Принцип постоянного состава группы. Тренинговая группа работает более продуктивно, если она закрыта и у нее постоянный состав участников. Изменение данного состава в процессе работы может привести к нарушению внутригрупповых отношений.

2. Принцип погружения. Наибольший эффект достигается при работе в течение длительного времени, т. к. в этом случае меньше усилий затрачивается на «размораживание» участников при их эмоциональном вхождении в групповые процессы.

3. Принцип свободного пространства. В помещении для занятий должна быть возможность свободного передвижения участников, их расположения по кругу.

Принципы создания среды тренинга

1. Принцип психологического события фиксирует положение о том, что развитие рефлексии в процессе коммуникации возможно лишь в ситуации межличностного взаимодействия, содержание которого важно и значимо для каждого участника. Важно спроектировать и создать ситуации совместной деятельности всех участников.

2. Принцип объективации поведения: основным средством является обратная связь. Благодаря этому принципу происходит непрерывное получение участником информации о себе. Обратная связь будет более эффективной, если будут соблюдены следующие моменты:

- описательный характер обратной связи, при обсуждении происходящего в группе следует оценивать не участников, а только их действия (высказывания);
- своевременность обратной связи;
- конкретизация описываемых поведенческих особенностей;
- релевантность обратной связи потребностям участников;
- реализация обратной связи в контексте группы;
- анализ тех поведенческих реакций и внутриличностных состояний, которые могут быть реально скорректированы.

Этические принципы

1. Принцип партнерского общения – равенство социально-психологических позиций участников:

- а) признание личности другого человека;
- б) принятие интересов собеседника;
- в) взаимное воздействие;
- г) взаимное проникновение в мир чувств, переживаний;
- д) стремление к соучастию и сопереживанию.

2. Принцип гуманистического отношения к личности – уважительное отношение друг к другу; безусловное принятие людей такими, какие они есть.

3. Принцип конфиденциальности. Все происходящее на тренинге не должно выноситься за его пределы и остается внутри группы. Это – одно из этических оснований работы.

Принципы поведения участников тренинга

1. Принцип самодиагностики – осознание и вербализация собственных личностно значимых проблем и состояний. Раскрытие себя другим позволяет установить близкие и доверительные отношения между участниками группы, а самое главное, способствует личностному росту.

2. Принцип активности – зависимость эффективности групповой работы от вклада каждого ее участника. Он обуславливает необходимость осуществления деятельности, направленной не только на себя и решение собственных проблем, но и на других, т. к. стремление понять и помочь окружающим является способом познания себя.

3. Принцип персональной ответственности за свое поведение в группе – каждый участник тренинга должен осознавать, что

результаты обучения и личностного роста зависят, прежде всего, от него самого. Ведущий же тренинга принимает ответственность за результаты обучения всех участников.

Права и обязанности участников тренинга:

- право получать поддержку, помощь со стороны группы;
- право на собственное мнение;
- право каждого участника по его инициативе прекратить обсуждение его проблем;
- обязанность слушать, не перебивая;
- обязанность говорить только за себя, от первого лица.

В социально-психологическом тренинге формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников полиции представляется целесообразным использовать следующие методы работы: метод анализа конкретных ситуаций, метод ролевой игры, метод деловой игры, метод групповых дискуссий. В качестве базовых процедур, которые рекомендуется использовать на каждом этапе психологического тренинга, являются:

- индивидуальная и групповая рефлексия в начале и конце занятия – суть ее, прежде всего, в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности;
- психогимнастические упражнения – благодаря проведению психогимнастических упражнений участники «разогреваются», снимается напряжение, усталость, в группе создается доброжелательная атмосфера;
- аналитическая работа ведущего по осмыслению групповых процессов, изменений профессиональных компетенций участников тренинга.

В социально-психологическом тренинге большое значение имеет сам процесс игры, а также анализ происходящего в конце игры. Предметом обсуждения становится игровое взаимодействие участников, демонстрируемые модели поведения, способы разрешения проблемных ситуаций и снятия конфликтов, позиции участников во взаимодействии, их профессиональные и межличностные роли.

Использование групповой дискуссии позволяет объективизировать ситуацию взаимодействия, при этом происходит осознание собственных способов поведения и их оснований, глубокое понимание мотивов партнера и его отношение к ситуации, к самому себе, формирование более адекватных представлений о себе и партнере. В процессе обсуждения происходит формирование особого отноше-

ния к социальному взаимодействию, развитие рефлексивного анализа ситуаций и коллективного принятия решений.

В основе модели тренинга лежат принципы поэтапности развития группы. Каждый этап логически вытекает из предыдущего и является в содержательном плане основой для следующего, в зависимости от прохождения того или иного этапа ставятся определенные задачи.

I этап. Ориентация в психологическом тренинге:

- ориентация в специфике тренинга, определение групповых целей, принятие принципов работы группы, уточнение, конкретизация каждым своих индивидуальных целей;
- знакомство друг с другом, ориентация участников относительно группы, выявление ожиданий и опасений по отношению к каждому участнику;
- снятие напряжения, создание в группе доброжелательной атмосферы, которая способствовала бы самопознанию и самопроявлению.

II этап. Переосмысление своих профессиональных возможностей:

- получение новой информации о себе;
- конфронтация с ведущим, с другими участниками и с самим собой;
- снятие агрессии, создание в группе доброжелательной атмосферы;
- переосмысление участниками представлений о себе как профессионале на основе обратной связи, анализе происходящего в группе и рефлексии;
- осознание каждым участником своих трудностей в профессиональном общении;
- переоценка возможностей и выработка индивидуальных критериев эффективной саморегуляции и коммуникации, определение уровня своих профессиональных притязаний;
- формирование у сотрудников мотивации к самосовершенствованию.

III этап. Преобразование своих профессиональных возможностей:

- поддержание доверительной, теплой атмосферы, повышение активности, работоспособности участников в группе;
- обогащение профессиональным опытом участников группы;
- выстраивание нового типа отношений с самим собой и гражданами в процессе профессионального взаимодействия;
- апробирование эффективных психотехник общения и саморегуляции в контексте конкретных проблемных профессиональных ситуаций.

IV этап. Самоактуализация профессиональных возможностей:

- творческое самопроектирование своих возможностей;
- построение концепции будущего и соотнесение с опытом прошлого;
- обсуждение впечатлений участников о работе в группе; изменение субъективных результатов тренинговой работы.

Наполнение программы конкретными тренинговыми действиями и упражнениями может меняться в зависимости от профессиональной принадлежности участников, их проблем и уровня подготовленности, а также особенностей групповой динамики. Таким образом, социально-психологический тренинг формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников полиции сочетает в себе спонтанность с системностью, позволяющие структурировать полученный опыт и использовать его в дальнейшем в профессиональной деятельности.

Программа тренинга строится на основе тесно связанных между собой методических требований. Основными из них являются: определение потребности в социально-психологическом тренинге, формулирование его целей, учет критериев комплектования группы; оценка мотивации участников и ее коррекция; определение принципов работы, стадий развития группы, средств и методов психологического воздействия; формирование критериев оценки процесса и результатов тренинга; создание условий для переноса результатов тренинга в профессиональную реальность¹.

¹ Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / О. А. Ажимова [и др.]; под общей редакцией доктора психологических наук М. И. Марьина. Казань, 2003. С. 4–12.

§ 2. Рекомендации по проведению социально-психологического тренинга

Рассматривая вопросы методического обеспечения тренинга как систему мероприятий по всем структурным составляющим его модели, учитывающую психологические закономерности и механизмы индивидуального развития профессиональной психологической компетентности и групповой динамики, в нем следует выделять три основных блока мер: 1) по организации тренинга; 2) по ведению тренинга; 3) по анализу итогов тренинга и мониторингу успешности их переноса сотрудниками в профессиональную деятельность.

В организационный блок входит решение вопросов, связанных со стратегией, тактикой, технологией проведения тренинга, а также с подготовительными процедурами.

Опора в разработке программы тренинга на деятельностный, личностно-ориентированный, компетентностный, системный подходы и использование разноплановых психотехнических приемов позволяет повысить эффективность профессиональной подготовки сотрудников по заданным направлениям. Оптимальной представляется развивающая стратегия социально-психологического тренинга, которая обеспечивает актуализацию у каждого из участников личностного потенциала и осуществляется, прежде всего, на основе включения сотрудников в диалог, а также за счет их самораскрытия в доброжелательной атмосфере группы.

Непосредственная подготовка к проведению тренинга заключается в определении пространственно-временных условий, необходимого оборудования и материалов, а также в подборе участников и формировании группы.

Тренинг желательно проводить в помещении, которое исключает посторонние шумы, отвлекающие участников от работы в группе, и соответствует психогигиеническим требованиям комфортности (температурный режим, освещение, эргономичные кресла и т. п.). Кроме того, для повышения эффективности следует осуществлять видео- и аудиозапись. Также весьма продуктивным может оказаться

проведение психологического тренинга на загородной учебной базе (командном пункте).

Численность группы во многом определяется стилем проведения тренинга. Чем более директивный стиль, тем больше по численности может быть группа. Ведущему с демократичным стилем предпочтительно работать с группой 8–12 человек, т. к. для каждого участника хватает времени и внимания, никто не выпадает из общего группового процесса.

При подборе участников отмечается важность соблюдения следующих взаимосвязанных методических требований: определение потребности в тренинге, мониторинг мотивации участников и ее коррекция, учет критериев комплектования группы.

Одной из первоначальных и важных задач тренера является психодиагностика и подбор участников группы. Так как тренинг формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности носит профессиональную направленность, то в первую очередь в группу необходимо включать сотрудников, у которых возникают проблемы в профессиональном взаимодействии с коллегами и гражданами.

При формировании группы важен не столько образовательный уровень участников, сколько их стаж службы в полиции, т. к. сотрудники с разным стажем имеют большую возможность обмена профессиональным опытом, что является важным моментом для динамики группы и для развития каждого участника.

Наполнение программы конкретными тренинговыми действиями и упражнениями может меняться в зависимости от профессиональной принадлежности участников, их профессионально-личностных проблем и уровня развития личных и деловых качеств.

Второй блок мер методического обеспечения связан с непосредственной психотехнологией ведения тренинга, которая осуществляется в соответствии с динамикой прохождения группой определенных этапов и зависит от стилевых характеристик тренера и особенностей участников (проявляется в процессе их взаимодействия).

В тренинге ведущий выполняет важную роль в организации группового процесса, он во многом определяет процедуру тренинга и получаемые результаты. Каждый тренер имеет свой индивидуальный стиль ведения группы, но ему всегда необходимо строить свое поведение в соответствии с теми принципами, которые вырабатываются им вместе с группой. Кроме того, он несет ответственность за социально-психологический климат в группе.

Тренеру необходимо так организовать групповую работу, чтобы каждый участник во время или по окончании работы группы почув-

ствовал и осознал индивидуальный путь своего профессионального развития, совершенствования.

В социально-психологическом тренинге ярко проявляются все феномены групповой динамики: групповое давление, убеждение, внушение, заражение, подражание, симпатии-антипатии, лидерство. Именно в связи с динамикой прохождения основных этапов группы необходима определенная стратегия и тактика тренера с использованием разных техник и приемов.

Когда группа вступает на начальный этап ориентации, атмосфера в ней, как правило, характеризуется высоким уровнем напряженности, который возникает в связи с собственными проблемами каждого участника (несовпадение ожиданий, установок) и внутригрупповым напряжением. Преобладающими чувствами участников являются: осторожность, недоверие, а порой и агрессия по отношению друг к другу, что обычно не способствует эффективной работоспособности, но этого не стоит бояться, т. к. конструктивное напряжение аккумулирует энергию для всей последующей работы по исследованию себя и перестройке межличностных отношений.

Возможна даже конфронтация с ведущим или другими участниками, которая начинается с высказывания некоторыми участниками группы претензий друг к другу и тренеру. В ситуациях, когда участники ведут себя агрессивно и вызывающе, ведущему необходим контроль над собой и гибкость. Если тренер чувствует напряжение в группе, то он может его направить на себя, иначе агрессию группа выпустит на кого-нибудь из участников. Нельзя заводить конфликт между группой и тренером слишком далеко. Следует снять этот конфликт, объяснив группе, по каким именно причинам она ведет себя агрессивно, и к чему это может привести, или предложить специальные упражнения для снятия агрессивности.

Благодаря работе в группе участники видят свои недостатки, и это оказывает стимулирующее воздействие на повышение их творческой активности. При этом они ощущают прилив энергии, под влиянием чего перестраивают свои отношения с группой. Уровень тревожности после начала общения в группе снижается в основном за счет уменьшения неопределенности относительно намерений, позиций участников, их личностных качеств и неуверенности в правильности выбранной линии поведения. На последующем этапе совместной работы в тренинге взаимные симпатии участников возникают не столько на основе внешней привлекательности, сколько на основе ценностных ориентаций, делового взаимодействия и обусловлены индивидуальным вкладом каждого участника в выполнение тренинговых процедур.

Наиболее продуктивная работа в группе основывается на активном включении в соответствующее действие каждого участника. Активность возрастает в том случае, когда участники получают установку на включение в совершаемые в группе действия в любой момент. Создается дополнительная мотивация, повышается активность за счет процессов межличностного сравнения в системе сложившихся в группе отношений между участниками.

Активизация тренинговой деятельности возможна при условии, если участникам передается обобщенное понятие о механизмах употребления усвоенных психотехник конструктивного взаимодействия и регуляции состояний в различных ситуациях реальной практической деятельности¹.

Характерной особенностью завершающего этапа работы группы является высокий эмоциональный накал, происходящий у ее участников. Отношения переходят на более высокий уровень взаимодействия, их отличает искренность, доверие, эмпатийный способ взаимопонимания. Поэтому группе важно закончить свое существование полным выполнением поставленных задач. В этом случае момент предстоящего расставания у участников в какой-то мере компенсируется радостью от успеха их совместной работы в группе. Для того, чтобы после окончания тренинга у участников не осталось тягостного чувства, следует провести определенный ритуал прощания.

Целостное построение работы в группе зависит от представлений тренера о том, как должен совершаться переход от простого к сложному, от безличного – к более личному, от безопасного – к тому, что бросает вызов. Работа в группе во многом определяется логикой перехода от разминочных упражнений к напряженной работе, к тренинговым действиям, обладающим профессионально значимой нагрузкой.

Важным является анализ результатов тренинга и мониторинг успешности их переноса сотрудниками в профессиональную деятельность. На протяжении всех этапов тренинга необходимо отслеживать его цели и планомерно двигаться к ним.

¹ Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / О. А. Ажимова [и др.] ; под общей редакцией доктора психологических наук М. И. Марьина. Казань, 2003. С. 13–27.

§ 3. Программа тренинга формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности

Важнейшей стороной деятельности сотрудников полиции является взаимодействие с гражданами. В процессе службы многие неосознанно вырабатывают свою собственную психологическую схему общения и воздействия на людей. Но не всегда приобретенные таким опытным путем навыки являются оптимальными, т. к. опыт отдельного человека в чем-то ограничен, а восприятие несовершенно.

Существуют и привычные ошибки поведения, которые человек просто не осознает. Кроме того, несформированность коммуникативной компетентности и регуляторных функций психики нередко становятся причиной возникновения профессиональной деформации. Именно поэтому одним из ведущих направлений совершенствования профессиональной подготовки сотрудников является формирование и развитие психологической устойчивости и коммуникативной компетентности.

Программа тренинга направлена на подготовку сотрудников к профессиональной деятельности в условиях проведения спортивных массовых мероприятий, а также на формирование мотивации для дальнейшего саморазвития и самосовершенствования. В процессе занятий необходимо решить следующие задачи: выявить и скорректировать непродуктивные установки в сфере общения; повысить профессиональное самосознание и стрессоустойчивость; развить рефлексию, эмпатию; развить навыки взаимодействия и интуицию в общении; овладеть конкретными навыками, определяющими эффективность общения сотрудника полиции (управление контактом, оказание психологического воздействия в ходе общения, уверенное поведение, прогнозирование действий партнера, развитие «чувства партнера», навыки конструктивного поведения в конфликте, умение анализировать невербальное поведение и т. д.)¹.

¹ Ульянина О. А. Тренинговая технология подготовки компетентных специалистов в образовательных организациях МВД России // Гуманизация образования. 2017. № 5. С. 21–31.

Тренинговая программа включает двенадцать занятий, каждое из которых в среднем занимает 3–3,5 часа.

В представленной коррекционно-развивающей программе сочетается групповая и индивидуальная работа, учитываются возрастные, психологические возможности и особенности сотрудников. В содержание тренинговых занятий включены психотехнические ролевые и деловые игры, психогимнастические методики, элементы аутогенной тренировки, групповые дискуссии и информационные блоки¹.

Занятие № 1

Цели занятия:

- определение групповых целей, принятие принципов работы группы, уточнение и конкретизация каждым своих индивидуальных целей в психологическом тренинге;
- создание доверительной, теплой атмосферы, которая способствует самопознанию и самопроявлению;
- осознание каждым участником своих трудностей в профессиональном общении, переосмысление представлений о своей профессиональной коммуникативной компетентности.

Тренер начинает работу в группе с рассказа о том, что участники психологического тренинга могут получить в результате участия в нем. В программе информация, которую тренер сообщает участникам, обозначается как «информирование».

Информирование (см. прил. 1, 2, 3)

Для того, чтобы добиться успеха в своей профессиональной деятельности, необходимо уметь выполнять ее легко и уверенно. Поэтому на нашем тренинге мы будем говорить не только о специфических проблемах профессиональной деятельности, но, прежде всего, о Вас самих, о Вашем отношении с гражданами, о тех профессиональных целях, которые Вы перед собой ставите. Вы узнаете свои сильные и слабые стороны, научитесь лучше понимать себя и разберетесь, почему Вы поступаете так, а не иначе, и что Вы можете сделать, чтобы стать лучше. Вы будете учиться управлять своим психоэмоциональным состоянием в процессе общения с гражданами.

¹ Ульянина О. А. Формирование личностной компетентности курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России посредством социально-психологического тренинга: учеб.-метод. пособие. Волгоград: ВА МВД России, 2016. 212 с.

ми и состоянием партнеров по общению. Не ждите рецептов, как правильно себя вести в тех или иных ситуациях, разрешать конфликты. Только вместе мы сможем ответить на эти и другие сложные вопросы. В нашей группе мы будем помогать друг другу решать профессиональные проблемы, осваивать эффективные способы и средства общения.

Рефлексия

Цель: знакомство с сутью процесса рефлексии; отработка навыка рефлексии; самодиагностика состояния.

Этап тренинга желательно использовать в начале и в конце каждой встречи. Каждый участник выражает свое представление о происходящем с ним и с группой. Делать это можно в любой форме (вербально, невербально, через рисунок на листе бумаги или на доске):

1. Все представляют свое состояние в невербальной форме, используя мимику и жесты.
2. В вербальной форме проговаривают свое состояние (например: «Я чувствую некоторую тревогу и ожидаю каких-то событий», «У меня приподнятое настроение и...», «Мне приятны окружающие меня люди...» и т. д.).

Упражнение «Знакомство»

Цель: знакомство с участниками тренинга и ведущим, рефлексия собственных возможностей в общении.

Участники по очереди называют свое имя и два-три качества, мешающие им в общении, и столько же качеств, способствующих эффективному общению.

Упражнение «Составление психологического портрета»

Цель: определение особенностей личности каждого участника; осознание того, какое первое впечатление он производит на других людей; познание себя через описание других; сравнение своих представлений об участниках с их собственными.

В течение 10 минут каждому участнику предлагается составить психологический портрет одного из участников. Затем зачитывается портрет на одного из участников, после чего выступает сам участник, которого описывали, и рассказывает о себе. Процедура продолжается до тех пор, пока не представятся все участники группы. Затем все участники делятся своими ощущениями по поводу проделанной работы, отмечают, что они узнали о себе нового, описывая другого и получая информацию о себе.

Рекомендации. В этой процедуре значительно более высок обучающий эффект, т. к. есть хорошая возможность анализировать то, на что обратили внимание участники, дающие психологические портреты, удалось ли им достоверно представить психологический портрет. Данная процедура позволяет узнать лучше себя, описывая другого человека. Желательно, чтобы форма обсуждения была мягкой, ненавязчивой. Особое внимание следует обратить на тех членов группы, которые имеют психологические особенности, осложняющие общение в группе (повышенную чувствительность к критике, обостренное внимание к чужому мнению, выраженную неуверенность в себе и т. д.). По отношению к таким участникам ведущий использует поддерживающий стиль, не торопит их в высказывании мнений¹.

Знакомство с принципами и правилами работы в группе

Цель: установление принципов работы в группе; формирование индивидуальных целей и задач каждого участника для дальнейшей работы в группе.

Основные принципы, представленные тренером, обсуждаются в подгруппах с последующим их оформлением в виде документа, требующего подписи каждого.

Для свободного обсуждения предлагаются основные принципы работы в группе:

1. Искренность в общении. В группе не стоит лицемерить и лгать. Группа – это место, где Вы можете рассказать о том, что Вас действительно волнует и интересует, обсудить такие проблемы, которые до момента участия в группе по каким-то причинам не затрагивали. Если Вы не готовы быть искренним в обсуждении какого-то вопроса, лучше промолчать.

2. Обязательное участие в работе группы в течение всего времени. Этот принцип вводится в связи с тем, что Ваши мысли и чувства очень значимы для других членов группы. Ваше «отсутствие» может привести к нарушению внутригрупповых отношений, к тому, что у других не будет возможности услышать Ваше мнение по обсуждаемому вопросу.

3. Невынесение обсуждаемых проблем за пределы группы. Все, что говорится, должно остаться между участниками тренинга. Это одно из этических оснований работы. Не стоит обсуждать чьи-то

¹ Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / О. А. Ажимова [и др.]; под общей редакцией доктора психологических наук М. И. Марьина. Казань, 2003. С. 27–53.

проблемы с людьми, не участвующими в тренинге, а также с членами группы вне тренинга. Лучше это делать непосредственно на занятии.

4. Право каждого члена группы сказать «стоп», прекратить обсуждение его проблем. Если Вы чувствуете, что еще не готовы быть искренними в обсуждении вопросов, касающихся лично Вас, или понимаете, что то или иное упражнение может нанести Вам психологическую травму, воспользуйтесь этим принципом.

5. Каждый участник говорит от своего имени. Не стоит уходить от обсуждения или допускать высказывания типа: «Все так думают», «Большинство так считает». Попробуйте строить свои рассуждения примерно так: «Я думаю...», «Я чувствую...», «Мне кажется...».

6. Не критиковать, не оценивать (этого достаточно в обычной жизни) и признавать право каждого на собственное мнение. В группе следует учиться понимать другого, чувствовать, что человек хотел сказать, какой смысл вложил в высказывание.

7. Принцип объективации поведения (средством является обратная связь – способ реагирования на слова, действия, поступки другого человека).

Обратная связь должна иметь следующие особенности:

а) описательный характер. При обсуждении происходящего в группе следует оценивать не участников, а только их действия (высказывания);

б) неотсроченность обратной связи;

в) специфичность, а не обобщенность (описывается конкретное проявление, а не поведение в целом);

г) соответствие обратной связи потребностям получающего и дающего;

д) реализация обратной связи в контексте группы;

е) высказывание по поводу таких свойств, которые могут быть реально изменены;

ж) тот, к кому обращаются, не должен перебивать и оправдываться, объяснять свое поведение.

8. Принцип партнерского общения – равенство психологических позиций участников:

а) признание личности другого человека;

б) принятие интересов собеседника;

в) взаимное воздействие;

г) взаимное проникновение в мир чувств, переживаний;

д) стремление к соучастию и сопереживанию.

9. Принцип активности, ответственности каждого за результаты группы. Это правило подразумевает зависимость эффективности

групповой работы от вклада каждого ее участника и необходимость проведения работы, направленной не только на себя, на решение собственных проблем, но и ориентированной на других, т. к. помощь другому является способом познания себя.

10. Не говорить о присутствующих в третьем лице.

11. Не опаздывать.

Анализ: обратить внимание на наиболее важные принципы, выделяемые группой.

Рекомендации. Необходимо создать спокойную, доброжелательную обстановку, хотя естественны и некоторое напряжение, и тревога, возникающие у участников. Этого не надо бояться, т. к. конструктивное напряжение аккумулирует энергию для всей последующей работы. Можно даже сознательно создать напряжение на первых этапах работы. Это достигается рассказом о возможных трудных ситуациях на тренинге, в том числе и срывах.

Упражнение «Аплодисменты»

Цель: снятие эмоционального напряжения участников; предоставление возможности лучше узнать друг друга; создание атмосферы сотрудничества, согласованности.

Все сидят в кругу, ведущий (а затем каждый участник) говорит: «Выйдите в круг те, кто любит опаздывать (кто любит цветы, у кого короткие волосы и т. д.)». Участники, попадающие в категорию носителей названного признака, должны быстро выйти в круг, а остальные встречают их аплодисментами.

Дискуссия «Роль и место профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в профессиональной деятельности»

Цель: осознание каждым участником группы значимости профессионального общения в их профессиональной деятельности; выявление проблем профессиональной деятельности, которые можно разрешить с помощью профессионального общения с гражданами; отработка и укрепление навыков ведения дискуссии, выработка общегруппового мнения о значимости профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в профессиональной деятельности.

Для дискуссии могут быть предложены следующие темы: «В чем отличие профессионального общения сотрудников полиции с гражданами от повседневного общения?», «Роль профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в их профессиональной деятельности», «От чего зависит эффективность профессиональной деятельности и профессионального общения

сотрудников с гражданами?», «В чем специфика профессионального общения сотрудников полиции с различными категориями граждан в период проведения спортивных массовых мероприятий (футбольные болельщики, гости-туристы, представители прессы, лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, провокаторы-агрессоры, инициаторы массовых беспорядков – идейные лидеры несанкционированной толпы, лица, вынашивающие преступные замыслы, в том числе террористы)?».

Группа делится на микрогруппы (здесь стулья можно расположить в виде нескольких кругов или полукругов), которым предлагаются темы для дискуссий (обсуждение в течение 10 мин). Каждой микрогруппе помогает ведущий, задача которого организовать групповую работу, не вмешиваясь в содержательный план обсуждения. Свои предложения группа изображает в виде схем, рисунков, это более удобно для восприятия и обсуждения. После обсуждения в микрогруппах вся группа собирается для защиты своей работы. Предложенный материал обсуждается, участники обмениваются мнениями, развивают навыки выступления перед аудиторией. От каждой группы в течение 3–5 мин выступает один или несколько человек. После выступления другая группа задает вопросы на понимание, выражает свое согласие или несогласие (3–5 мин). Можно ввести элемент соревновательности в групповую дискуссию, используя систему оценок за качество выработанной схемы, содержательный план работы и степень организованности группы. После выступления всех групп ведущий дискуссии совместно с участниками подводит итоги, анализирует все сообщения, выделяя наиболее конструктивные моменты в докладах и выступлениях.

Рекомендации. Обсуждая процесс принятия решений, полезно сосредоточиться на вопросах типа: «Что помогало и мешало достижению согласия?», «Выявились ли лидеры?», «Как то или иное лидерское поведение повлияло на ход дискуссии и на позиции участников?», «Какова была активность каждого из участников и каковы, по мнению группы, причины той или иной активности?», «Какова была эмоциональная атмосфера в группе во время диспута?», «Как следовало бы строить дискуссию, чтобы минимизировать количество временных ресурсов, затрачиваемых на принятие группового решения?». Для получения обратной связи можно задать следующие вопросы: «Каково ваше отношение к проведенной работе?», «Что дала вам эта работа в содержательном плане?», «Сможете ли вы использовать данную форму работы в своей профессиональной деятельности?».

Ролевая игра «Прохожий» (см. прил. 4)

Цель: определение индивидуальных особенностей общения участников группы; выявление психологических проблем, не позволяющих осуществлять эффективное профессиональное общение с гражданами; отработка умений анализировать различные ситуации общения.

В игре участвует шесть человек, каждому из которых дается определенное задание.

Задание «прохожему 1». Перед началом футбольного матча среди толпы вы увидели раненого человека, лежащего на животе. Начали звонить в полицию и встретили двух сотрудников полиции. Сообщаете им о случившемся, идете с ними на место происшествия. Легко вступаете с ними в контакт и сообщаете всю необходимую информацию.

Задание «прохожему 2». Вы проходили мимо, увидели, как упал человек, заметили убегающего человека (со спины). Сообщаете информацию сотрудникам полиции. Соглашаетесь быть свидетелем, но только в том случае, если сотрудники полиции убедят вас в такой необходимости.

Задание «прохожему 3». Вы столкнулись с человеком, который вас чуть не сбил с ног. Можете его описать. Не хотите вступать в контакт с сотрудниками полиции, говорите, что очень торопитесь, не помогают никакие уговоры сотрудников полиции. Начинаете нервничать, голос из спокойного переходит в раздраженный.

Задание «двум сотрудникам полиции». Несете службу, вдруг подбегает гражданин и сообщает вам информацию.

Задание «зеваче». Вы ничего не видели, но активно вступаете в дискуссию. Ругаете полицию, кричите. Ведете себя нагло и агрессивно, накаляете обстановку, привлекаете других граждан.

Условия данных и последующих ситуаций даются в общих чертах, детали предшествующих событий, глубинные мотивы участников неизвестны, их необходимо выяснить по ходу игры. Такой вариант игры позволяет участникам проявить свои индивидуально-психологические особенности, обнаружить скрытую мотивацию поведения. Это также требует наблюдательности, способности точно понимать ситуацию и собеседника, умения вносить коррективы в свое поведение. Участники ролевой игры разыгрывают данные ситуации перед группой в соответствии с поставленной перед ними задачей, а остальные наблюдают за взаимодействием партнеров.

После окончания игры обсуждение начинается с игроков. Тренер может стимулировать обсуждение следующими вопросами: «Какие чувства ты испытывал при общении с партнерами? Проанализируй

причины их возникновения». «Какие индивидуально-психологические особенности участников проявились в игре?», «Какие цели вы ставили перед собой, вступая в общение? Удалось ли вам достичь их?», «Почему вы именно так построили общение?», «Какие приемы, средства общения использовал ты и какие – другие участники?».

После обсуждения игры ее участниками слово предоставляется наблюдателям. Тренер может задавать следующие вопросы: «Какие индивидуально-психологические особенности участников проявились в игре?», «Какие способы и приемы общения они использовали?», «Какие ролевые позиции были характерны для участников общения?», «Кто из участников достиг поставленной цели и что этому способствовало?», «Кому не удалось достичь цели и что этому мешало?» и т. д. В завершение ведущий анализирует игру, ход ее обсуждения, особенно обращая внимание на трудности, возникающие при профессиональном общении с гражданами, факторы, влияющие на его эффективность и прежде всего на профессиональную коммуникативную компетентность¹.

Упражнение «Полное дыхание» (см. прил. 3)

Цель: управление активационно-энергетическими процессами своего организма.

Исходное положение – стоя, ноги вместе, руки опущены вдоль туловища, плечи расслаблены, живот после выдоха втянут. Из этого положения начинается медленный вдох через нос: вначале воздух поступает в нижние отделы легких – живот медленно выпячивается, затем раздвигаются нижние ребра и средняя часть грудной клетки (живот несколько втягивается внутрь). В конце вдоха полностью заполняются верхние отделы легких – раздвигаются и поднимаются плечи, выпячивается грудь, живот подтянут. По окончании вдоха начинается медленный выдох, также осуществляемый через нос: вначале воздух выходит из нижних отделов легких за счет втягивания живота, затем сжимаются нижние ребра и средние отделы грудной клетки. Выдох заканчивается освобождением от воздуха верхних отделов легких. Плечи при этом опускаются, живот остается втянутым.

После окончания выдоха перед началом вдоха делается пауза, продолжительность которой изменяется в зависимости от того, насколько человек тренирован. На эффективность упражнения

¹ Фромич Ю. В. О коммуникативной компетентности сотрудников ОВД // Деятельность правоохранительных органов в современных условиях: сборник материалов XXI международной научно-практической конференции. 2016. С. 400–403.

главным образом влияет соотношение основных фаз дыхания (вдох, выдох, пауза).

У начинающих соотношение времени между разными фазами должно индивидуально варьироваться. Не форсируя усвоение жесткого ритма, следует делать акцент на максимально продолжительных вдохе и выдохе, которые приблизительно равны по времени выполнения. Пауза в начале тренировки должна соответствовать половине времени, затраченного на вдох. По мере выработки навыка продолжительность паузы может увеличиваться.

В начале тренировок полное дыхание выполняется по 2–3 раза, по мере тренировок число повторов увеличивается. При проведении занятий особое внимание уделяется чистоте и влажности воздуха в помещении.

Шеринг

Цель: подведение итогов занятия; формирование умения анализировать особенности собственного поведения, общения, эмоционального состояния и особенности других людей; отработка навыков обратной связи, рефлексии; самодиагностика состояния.

Эту процедуру также можно использовать после каждого упражнения и в конце тренингового занятия. Каждый участник может высказывать свое мнение, отношение к происходящему с ним и с другими участниками группы.

Занятие № 2

Цель занятия:

- выстраивание нового типа отношений с самим собой и гражданами в процессе профессионального общения;
- апробирование эффективных психотехник общения в контексте конкретных ситуаций профессионального общения;
- отработка индивидуальных стратегий и тактик эффективного профессионального общения.

Рефлексия

Упражнение «Хочу установить контакт» (см. прил. 2)

Цель: развитие навыков зрительного контакта.

Один участник выходит, из остальных выбирают трех желающих вступить в контакт. Вошедший должен по контакту глазами отгадать этих людей. Усложнение: любой из сидящих решает и показывает глазами, хочет он или нет установить контакт.

Упражнение «Невербальное общение»

Цель: развитие социально-перцептивной наблюдательности, навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям; формирование умения выразить свое состояние невербальными средствами.

1. «Биография по фотографии». Предлагается фотоснимок, необходимо вжиться в образ героя (перевоплотиться) и изобразить его, рассказать о его индивидуально-личностных особенностях.

2. «Разведчик». Одна группа становится «разведчиками». Все остальные принимают разнообразные позы, придумывают разные фигуры. Разведчики запоминают, кто и как стоит. Затем они отворачиваются. Все фигуры меняют свои позы или какую-нибудь деталь в них. Разведчики пытаются отгадать, что изменилось за время их отсутствия.

Упражнение «Общий язык»

Цель: развитие навыков вербального и невербального общения.

Группа делится на тройки. Каждые три игрока должны договориться между собой, например, о том, где, когда и зачем они должны встретиться. Но средства общения у каждого ограничены. Среди троих договаривающихся один сидит с завязанными глазами и неподвижен. Другой онемел и также неподвижен. Третий также лишается права разговаривать, вдобавок у него завязаны глаза.

Упражнение «Отгадай-ка»

Цель: развитие зрительной наблюдательности, умения точно задавать вопросы.

Участники делятся на группы по три-пять человек. Каждой группе предлагаются для рассмотрения 10 фотопортретов различных людей, разложенных на столе. По собственному усмотрению они выбирают один из них, внимательно изучая внешние данные человека на фотографии. Выбранный фотопортрет размещается среди остальных, после чего приглашается один из отгадчиков. В дальнейшем каждая из групп выступает как в роли загадчика, так и в роли отгадчика. Цель отгадчиков путем задания минимального количества односложных вопросов загадчику, касающихся загаданного фотопортрета, максимально быстро угадать его. Число вопросов лимитируется. Из групп-отгадчиков выигравшей считается угадавшая фотопортрет при минимальном количестве заданных вопросов.

Возникающие возможные противоречия между участниками разрешаются тренером, у которого есть право снимать с игры участ-

ников, в том числе загадчика, недостоверно отвечающего на вопросы либо путающегося в признаках фотопортрета.

Ролевая игра «Скрытый мотив» (см. прил. 4)

Цель: развитие умений задавать вопросы; расширение представлений о мотивах, побуждающих другого вступать в диалог.

Проводится ролевая игра, в которой участвуют два человека («сотрудник полиции» и «гражданин»). Задача «сотрудника» – выяснить скрытый мотив, который лежит в основе поведения «гражданина», понять, что привело к нему «гражданина», каковы истинные причины его обращения в полицию.

Примеры ситуаций:

1. К Вам приходит гражданин (сомнительной внешности, неряшливый вид, неуверенное встревоженное психоэмоциональное состояние) и информирует Вас о том, что в 50 метрах от Вас находится брошенный, подозрительный черный пакет, скорее всего (по словам гражданина) – это взрывное устройство. Вам необходимо установить его скрытые мотивы. Подлинной проблемой и скрытыми мотивами могут быть попытка в корыстных целях отвлечь внимание сотрудников полиции, посеять беспокойство и панику среди толпы людей, проникнуть за пределы выставленного оцепления и т. д.

2. Футбольные фанаты одного клуба обращаются к сотрудникам полиции с заявлением о том, что представители команды болельщиков другого футбольного клуба унижают, оскорбляют и угрожают им физической расправой (скрытый мотив – намеренное создание конфликтной ситуации, провокационное поведение, стремление очернить в глазах общественности с использованием СМИ уровень организации и степень обеспечения безопасности на чемпионате мира по футболу).

После проигрывания ситуаций организуется обсуждение.

Ролевая игра «Противостояние» (см. прил. 4)

Цель: развитие умения воздействовать на личность другого человека средствами убеждения и отработка умения распознавать и противостоять манипуляциям другого.

Необходимо разыграть следующие ситуации:

1. Вы задержали гражданина за административное правонарушение, в процессе общения он предлагает «договориться» и не составлять протокол о его административном правонарушении.

2. Вы пресекаете противоправные действия, а правонарушитель на это отвечает вам грубостью, унижает ваше достоинство, пытается добиться проявлений ответной грубости с вашей стороны

и использовать это как повод для обвинения вас в предвзятости, тем самым добиваясь отмены принятых вами решений.

После проигрывания ситуаций организуется обсуждение.

Упражнение «Маятник»

Цель: формирование чувства доверия к членам группы, создание атмосферы взаимоподдержки и уверенности участников тренинга друг в друге, снятие психомышечного напряжения.

Один из участников группы встает в центр круга, закрывает глаза и падает, все остальные стоят лицом внутрь круга, плотно прижавшись друг к другу, и протянув руки ладонями вперед, поддерживают его, когда он падает.

Рекомендации. В данном упражнении легко диагностировать степень доверия, которое испытывают участники друг к другу. Показательным является «доверяющее падение». Иногда страх, что тебя не поймают, уронят, отсутствие доверия к участникам группы буквально парализует тело человека, и он не может пересилить себя и заставить упасть. Зато тем, кто упал и ощутил поддержку заботливых рук других участников, дает ощущение радости, гордости и доверия к ним. Данное упражнение эффективно проводится и на последующих занятиях для того, чтобы проследить, как изменилась уверенность в поддержке после работы в группе.

Шеринг

Занятие № 3

Цели занятия:

- творческое самопроектирование своих возможностей выполнения профессиональной роли в общении;
- построение концепции будущего и соотнесение с опытом прошлого;
- рефлексия изменений, происшедших у участников и в группе за время тренинга, каждый получает индивидуализированную и обобщенную информацию о себе, своем поведении;
- обсуждение впечатлений участников о работе в группе, проведение измерений субъективных результатов тренинга.

Рефлексия

Приветствие

Цель: снятие напряжения, создание благоприятной атмосферы.

Ведущий предлагает всем участникам поздороваться друг с другом различными частями тела (например: правыми руками, указательными пальцами левой руки, правым плечом, спинами, левыми пятками, правыми носками, двумя локтями). По окончании упражнения проводится обсуждение.

Упражнение «Оттенки эмоций»

Цель: научиться ощущать и передавать эмоциональные и психофизиологические состояния, вызываемые голосовыми воздействиями партнера по общению.

Упражнение выполняется в парах. 1-й партнер выбирает простое предложение: «Предъявите документы» или «Откуда вы прибыли, с какой целью находитесь на данном мероприятии?» и говорит его собеседнику, придав сказанному три разных эмоциональных оттенка. Собеседник объясняет 1-му партнеру, какие эмоциональные сообщения он получил, после чего необходимо сверить реальность оттенков сказанного и воспринятого. В заключение партнеры обсуждают проблему: что следует изменить 1-му в своем голосе, интонациях, движениях, выражении лица, глаз, чтобы быть уверенным в том, что сообщение, которое получает партнер, – именно то сообщение, какое он хотел послать, и что нужно изменить 2-му, чтобы нормально реагировать и воспринимать обращенную к нему информацию¹.

Ролевая игра «Агрессивный гражданин» (см. прил. 1, 4)

Цель: формирование психотехник ориентировки в различных ситуациях, эмпатии, эмоциональной разгрузки ситуации, саморегуляции, изменения психологического состояния и поведения граждан в процессе общения.

Примеры ситуаций:

1. Во время очередного рейда Вы столкнулись с женщиной, у которой были явно выражены психические отклонения, пообщайтесь с ней пообщаться.

2. Вы находитесь в агрессивном, возбужденном, озлобленном состоянии, а Вам нужно срочно идти на разрешение семейно-бытового конфликта.

3. На улице произошла драка между двумя гражданами в состоянии алкогольного опьянения. Ваши действия?

¹ Новиков В. П. Использование новых психотехнологий в процессе общения сотрудников ОВД: учеб. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2003. С. 12–14.

4. Вам приходится общаться с гражданами, у которых сформировалась резко негативная оценка действий сотрудников полиции, они обвиняют Вас в предвзятости.

5. Осуществите общение: с гражданами ранее судимыми, условно осужденными; с гражданами в стрессовом, шоковом состоянии.

После проигрывания ситуаций организуется обсуждение.

Упражнение «Влияние группового настроения»

Цель: формирование психотехник ориентировки в ситуации общения; определение умения участников группы находить поддержку в любой аудитории; отработка навыка свободного раскованного общения.

Двум-трем участникам дается задание произнести речь продолжительностью 2–3 мин на любую заданную тему (например: «Проблемы и трудности профессиональной деятельности оперативника», «Специфика профессиональной деятельности оперативного работника в отличие от других сотрудников полиции (участковых, экспертов, следователей)» и т. д.). Затем ораторам предлагается выйти за дверь для подготовки. В это время ведущий договаривается с группой о реакции на выступления. Например, первая речь будет встречаться одобрительно (улыбки, доброжелательные взгляды, заинтересованность на лицах), вторая – холодно (равнодушные лица, пренебрежительные ухмылки), третью речь половина группы встречает доброжелательно, другая половина – явно негативно. Реплики не рекомендуются.

После выступлений ораторы рассказывают о своих ощущениях и дают оценки своим выступлениям. Затем перед ними раскрывают «заговор», и все вместе обсуждают проблему «моральной поддержки».

Ролевая игра «Защищенный гражданин» (см. прил. 1, 4)

Цель: формирование психотехник ориентировки в ситуации общения, воздействия, противодействия, осуществления общения с гражданами в различных позициях.

Участникам предлагается разыграть следующие ситуации:

1. Вы пресекаете нарушение общественного порядка. На Ваши законные требования правонарушитель не реагирует и сообщает о своих доверительных отношениях с руководителями вашего подразделения.

2. Вы задержали правонарушителя, который представился бывшим (действующим) сотрудником полиции.

3. При пресечении нарушения общественного порядка правонарушитель угрожает Вам обратиться к хорошо знакомым руково-

дителям ОВД, органов местного самоуправления и другим влиятельным лицам.

После проигрывания ситуаций организуется обсуждение.

Упражнение «Мои профессиональные планы»

Цель: постановка дальнейших профессиональных целей; развитие умения думать о себе в позитивном ключе; анализ и осмысление перспектив профессионального самосовершенствования.

Каждый участник вместе с группой имеет возможность поразмышлять над тем, чего он ожидает от своей профессиональной жизни, каковы его устремления, какие ценности для него значимы.

Начать процедуру можно следующим образом.

«Значимые профессиональные события в прошлом и наиболее желанные в будущем». Каждому участнику предлагается представить свою профессиональную жизнь и найти два события, наиболее значимые в прошлом, и два события, которые наиболее желанны в будущем. При обсуждении делается акцент на события, ожидаемые в будущем.

Вопросы, на которые следует обратить внимание: «От кого зависит возможность осуществления этих планов?», «В какое время они должны произойти?», «Что может помешать тебе осуществить свои планы?», «Если эти события не произойдут, что ты будешь чувствовать?» и т. д. Желательно, чтобы каждый принял участие в этой процедуре.

Основной смысл данного упражнения – принятие каждым на себя ответственности за свое ближайшее профессиональное будущее. Когда человек вслух формулирует собственные цели, он тем самым как бы публично берет на себя обязательства выполнить их. При этом эффект будет более высоким, если профессиональные перспективы каждого участника зафиксировать еще и на бумаге.

Упражнение «Полное дыхание с задержкой на вдохе» (см. прил. 3)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Исходная поза – стоя, сидя, лежа. Все внимание сосредоточено на сердце. На вдохе и выдохе техника дыхания соответствует предыдущему упражнению. Вдох выполняется через нос на 8 ударов пульса, после чего дыхание задерживается. Выдох начинается в момент появления чувства напряжения или усталости. Время выдоха соответствует 8 ударам пульса.

По мере тренировки продолжительность задержки дыхания на выдохе увеличивается (в релаксационных целях достаточно соотношение 2:1 к продолжительности вдоха). Для достижения успокоительного эффекта упражнение повторяется 3 раза.

Противопоказание: гипертоническая болезнь.

Упражнение «Дыхание, укрепляющее нервную систему» (см. прил. 3)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Исходная поза – стоя, ноги на ширине плеч. Сделав выдох, немедленно осуществляется вдох с одновременным подъемом перед собой рук ладонями вверх до уровня плеч. Кисти рук сжимаются в кулаки и на задержке дыхания руки быстро сгибаются в локтях (кулаками к плечам). Затем очень медленно, с напряжением руки возвращаются в начальное положение. На выдохе руки медленно опускаются вниз.

В начале тренировки на задержке дыхания выполняется один цикл сгибания-разгибания рук. Затем количество циклов на одной задержке дыхания увеличивается до 2–3. Упражнение выполняется до 3 раз с небольшими промежутками для отдыха, во время которых руки опущены, а туловище немного наклонено вперед.

Противопоказание: гипертоническая болезнь.

Шеринг

Занятие № 4

Цели занятия:

- отработка способов эффективного воздействия в общении;
- развитие возможностей вербального и невербального выражения и выявление различных скрытых эмоциональных состояний;
- развитие способности ориентироваться в индивидуально-типологических особенностях личности;
- ознакомление с возможными признаками лжи и отработка умения их распознавания;
- развитие наблюдательности и умения сосредоточиваться одновременно на нескольких видах деятельности;
- получение конкретного чувственного опыта различения образа другого человека, построенного на собственной системе домыслов, ожиданий, обобщений, на реальном впечатлении от этого человека.

Рефлексия

Приветствие

Цель: отработка способов эффективного воздействия в общении, создание благоприятной атмосферы для дальнейшей совместной работы.

Каждый участник по желанию выбирает свою форму приветствия, чтобы оно оказалось наиболее эффективным для воздействия на других.

Турнир «Словарь эмоций»

Цель: развитие возможностей вербализации эмоциональных состояний.

Группа делится на команды: первую, вторую и третью (тренер формирует команды по номерам.) В деловом взаимодействии зачастую возникают эмоциональные состояния, которые бывает трудно определить. Часто партнер или мы сами оказываемся в неопределенном состоянии: эмоция возникла, но понять, что происходит с нами (или с партнером), мы не можем. Что-то неопределенное, какая-то тревога, смятение чувств, неясный отзвук какого-то чувства... Между тем эти эмоции нарушают ясность коммуникации, вносят «эмоциональный шум».

Необходимо не игнорировать возникшее эмоциональное состояние, а квалифицировать и признать его – по двум причинам: 1) для того, чтобы эмоциональное состояние стало менее интенсивным и благодаря этому перестало быть помехой пониманию; 2) для того, чтобы эмоциональное состояние, будучи названным и понятным, стало важным сигналом, способствующим более точному пониманию партнера и самого себя.

Каждая команда в течение 10 мин должна составить как можно более длинный список эмоциональных состояний. Это будут и не отрицательные, и не положительные эмоции, а промежуточные – например заинтересованность, нетерпение, взволнованность. Данные состояния содержат в себе элементы и положительных, и отрицательных эмоций. Например, взволнованность может сочетать в себе воодушевление и нервозность, нетерпение – это и предвкушение радостного события, и тревожное ожидание чего-то неприятного. Интерес может быть «сладким» и мучительным... Итак, каждая команда придумывает список из эмоций, сочетающих в себе элементы позитивных и негативных переживаний. Допустимо, если какой-то из этих элементов будет перевешивать. Главное, чтобы присутствовали и те, и другие элементы. На эту работу дается 10 мин. Побеждает команда, обнаружившая большее количество таких амбивалентных эмоциональных состояний.

По истечении 10 мин тренер предлагает командам начать турнир. Каждая команда называет одно состояние. Если это состояние уже было названо другой командой, повторять его нельзя. Его просто необходимо вычеркнуть из списка. Если список исчерпан, команда выбывает из игры. Победит та команда, которая останется последней.

При обсуждении можно задать вопросы: «Какие новые состояния Вы для себя открыли?» Как правило, участники обращают внимание на то, как беден их повседневный язык, в котором для описания состояний редко используются иные слова, кроме «нормально» или «неважно». Участники вновь открывают для себя такие слова, как смятение, сумбур, азарт, наслаждение опасностью, сосредоточенность, озабоченность, озадаченность, удивление, напряженное ожидание, неудобно, дискомфортно.

Упражнение «Язык тела»

Цель: развитие умения невербального выражения и выявления различных эмоциональных состояний.

При помощи рук, лица, пантомимики или контактов с выбранным лицом члены группы показывают те или иные эмоциональные состояния. Очки начисляются как за правильный показ эмоций, так и за правильное, верное исполнение роли наблюдателя.

Упражнение «Таможня»

Цель: развитие наблюдательности и умения скрывать свои эмоции.

Каждый член группы пять раз подряд входит в помещение, причем только однажды прячет под одеждой какую-то ценную вещь, остальные же по его поведению и высказываниям пытаются отгадать, где он что-то спрятал.

Упражнение «Сыщики»

Цель: развитие умения сосредоточиваться одновременно на нескольких видах деятельности: выполнение определенной задачи, взаимное восприятие, наблюдение, слежка.

Группа вовлекается в какую-либо деятельность. Эта деятельность должна быть организована так, чтобы каждый был чем-то активно занят. Желательно, чтобы ситуация требовала от каждого участника конкретных, заметных постороннему наблюдателю действий. Иногда полезно использовать для этой цели карточки с индивидуальными заданиями. В рамках такого задания участник вполне может импровизировать и даже полностью отойти от начальных

рекомендаций, изложенных на карточке. Главное задание заключается в другом.

Когда группа ознакомилась с карточками и участники оказались готовыми к тому, чтобы начать действовать, ведущий предлагает каждому незаметно для других выбрать себе объект наблюдений. В процессе выполнения деятельности, заданной на карточке, каждый участник должен выполнить еще две задачи.

Первое – внимательно следить за тем, что делает, как себя ведет объект его наблюдений. Желательно догадаться об инструкции, записанной на карточке наблюдаемого.

Второе – каждый участник может попытаться понять, кто следит за ним самим.

Есть еще и третье задание, дополнительное. Можно постараться выяснить, за кем следит объект наблюдений. Желательно не разоблачить себя, не позволить обнаружить, за кем следит сам участник.

Время на выполнение игровой части упражнения – 5 мин. Затем следует обсуждение, во время которого важно предоставить каждому возможность поделиться своими впечатлениями. Обсуждение целесообразно проводить в несколько этапов.

Сначала можно предложить каждому участнику сообщить, удовлетворен ли он качеством выполнения игрового сюжета, записанного на карточке, т. е. удалось ли ему, по его собственному впечатлению, справиться с этим заданием.

Затем каждый участник делится своими впечатлениями о том, кто, по его мнению, следил за ним. Высказанные догадки тут же проверяются, и «сыщики», наблюдавшие за этим человеком, раскрывают себя. Такая последовательность позволяет ярче испытать удивление и «сыщикам», и объекту слежки.

Кроме того, по ходу разоблачений участники, «раскрывшие свои карты», краткими репликами могут сообщать, удалось или не удалось им установить, за кем наблюдал объект их собственной слежки. Эти реплики не должны опережать «планового саморазоблачения» самого «объекта».

После этого ведущий может предложить участникам просто поделиться своими впечатлениями о том, как кому удавалось выполнять всю совокупность заданий. Что происходило с каждым из участников. Какое из трех заданий было выполнять легче? Как удавалось сосредоточиваться на нескольких заданиях одновременно? Какие ощущения вызывало понимание того, что кто-то следит за вами? Какие возникали при этом желания? Что мешало, а что помогало в процессе игры?

Упражнение «Я за тебя отвечаю»

Цель: получение конкретного чувственного опыта различения образа другого человека, построенного на собственной системе домыслов, ожиданий, обобщений, на реальном впечатлении от этого человека.

Вызывается доброволец. Он выбирает из группы того человека, с кем, по его мнению, возникло у него наибольшее взаимопонимание. Эти двое садятся рядом и договариваются, кто за кого сейчас будет отвечать. Игра состоит в том, что на вопросы группы, заданные одному человеку, отвечает другой, стремясь угадать, как бы на его вопросы отвечал его напарник. Напарник молча слушает, отмечая мысленно, где отвечающий за него игрок попал в точку, а где ошибся. Вопросы можно задавать любые, связанные с чем угодно и на любую тему. Можно вводить ограничения, либо временные, либо на количество задаваемых вопросов. Затем пара меняется ролями. Обсуждение может строиться из нескольких этапов. Первый посвящен впечатлениям молчащего члена пары. Он сообщает, каково было ему это слушать, где были точные попадания в ответах, а где бы он ответил иначе. Затем впечатлениями делится второй игрок, взявший на себя ответственность за первого. Он имеет возможность сообщить, легко ли было отвечать на вопросы, как и за счет чего он находил ответы.

Второй этап обсуждения связан с вопросом о том, почему именно этой паре были заданы именно эти вопросы, а не какие-нибудь другие.

Второй этап лучше всего начинать после того, как все желающие пары отыграются. Обсуждение того, связан ли характер вопроса с особенностями личности тех, кто на них отвечал, может еще более обострить интерес участников друг к другу. Здесь могут возникать догадки, что самими вопросами тот или иной участник группы невольно раскрывал свое отношение к тем, от кого он ждал ответа.

Третий этап обсуждения связан с ожиданиями задававших вопросы. Здесь важной является догадка о том, что в большинстве случаев человек, задавая вопрос, уже находится в плену каких-то ожиданий, связанных с ответом. И если эти ожидания не оправдываются, то ответ далеко не всегда воспринимается как удовлетворительный.

Таким образом, третий этап обсуждения игры связан с выявлением, по возможности, конечно, возникших ощущений неожиданности от услышанных ответов. Затем небезынтересно понять, какой была эта неожиданность – приятной или не очень. И, наконец,

участники, задававшие вопросы, могут поделиться своими ожиданиями, связанными с их вопросами.

Эффект такого обсуждения сводится к тому, что участники, избегая искажений взаимовосприятия, смогут избежать искажений в общении.

Упражнение «Ха - дыхание» (см. прил. 3)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Исходная поза – стоя, ноги на ширине плеч, руки опущены вдоль туловища. Одновременно с глубоким вдохом (по типу полного дыхания) руки медленно через стороны поднимаются вверх над головой. После этого дыхание задерживается. Затем корпус резко наклоняется вперед, руки сбрасываются вниз перед собой, и одновременно через рот делается массированный выдох. За счет быстро-го и полного выброса воздуха воспроизводится звук «ха».

Упражнение повторяется 2–3 раза.

Шеринг

Занятие № 5

Цель занятия:

- овладение техниками установления контакта с партнером по общению;
- развитие навыков эффективного профессионального общения;
- формирование способности определять ведущие информационные каналы, используемые при оценке и прогнозировании поведения человека;
- развитие навыков социальной перцепции и способности на разных уровнях подстраиваться к партнеру по общению.

Рефлексия

Упражнение «Личное пространство»

Цель: определение личного пространства, в котором каждый участник чувствует себя наиболее комфортно.

Все участники, взявшись за руки, образуют плотное кольцо, в центре которого стоит ведущий. Кольцо постепенно сужается до тех пор, пока ведущий не скажет «стоп», т. е. почувствует дискомфорт. Расстояние от ведущего до образованного кольца и является

его личным пространством. В роли ведущего рекомендуется побыть каждому.

Упражнение «Да-нет»

Цель: отработка навыка дифференцированного подхода к достоверности получаемой информации.

Выполняется в парах. Партнер А задает партнеру Б три вопроса, на которые вероятно получить ответ «да» («Тебя зовут Юра? Ты живешь на правом берегу? Тебе 25 лет?» и т. п.). Затем партнер А задает три вопроса, на которые вероятен ответ «нет». («Ты ходишь в детский сад? Ты получаешь пенсию?» и т. п.). Задача партнера Б – давать достаточно искренние ответы. Задача партнера А – внимательно следить за несловесными характеристиками положительного и отрицательного ответов: интонация, движения головы, мимика, движения рук, движения глазных яблок, цвет кожи лица. На втором этапе упражнения партнер А задает партнеру Б три случайных вопроса, ответа на которые не может предполагать. Партнер Б может отвечать (на словах) неискренне. Задача партнера А – определить по ранее полученным несловесным характеристикам ответов, на какие из вопросов второго этапа он получил правдивый ответ и на какие – лживый. После этого партнеры меняются ролями.

Упражнение «Подстройка к позе» (см. прил. 2)

Цель: развитие навыка подстраиваться и отражать позу партнера.

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (партнер А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (партнер Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (партнер В) будет «режиссером»: после того, как партнер Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу партнера А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Каждый из тройки должен побыть в этих ролях по очереди 2–3 раза.

При выполнении упражнения нельзя делать «копию» – то есть того, что партнер может осознать как копирование себя. Наоборот, нужно стремиться к тому, чтобы он не заметил подстройку.

Упражнение «Поза согласия-несогласия» (см. прил. 2)

Цель: отработка навыка создания подсознательного доверия к партнеру.

Выполняется в парах. Сначала в каждой паре необходимо определить две темы для разговора, в одной из них участники должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Затем происходит обсуждение в парах темы, где они друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая половина упражнения заключается в обсуждении темы, где участники согласны с партнером, только подстройки быть уже не должно.

Это упражнение практически невозможно выполнить: трудно разговаривать на тему, где собеседники согласны друг с другом, не подстраиваясь к позе. Подстройка к позе – это первый навык активного, форсированного создания подсознательного доверия. Но здесь есть и обратная связь: если люди уже доверяют друг другу, то они обычно разговаривают (или молчат) в состоянии подстройки к позе. Если же в паре подстройки к позе нет, то согласие, выраженное на словах, не должно обмануть – внутреннего согласия там нет.

Ролевая игра «Убеждение» (см. прил. 1, 4)

Цель: формирование психотехник ведения дискуссии, диалога с гражданами, аргументирования и убеждения граждан в процессе общения с ними, используя предложенные ниже способы выделения сообщений.

А. Речевые (аудиальные) способы:

- изменение громкости речи (громче-тише);
- изменение темпа речи (быстрее-медленнее, паузы);
- изменение интонации (повышающаяся-понижающаяся);
- сопутствующие речи звуки (хлопок в ладоши, пощелкивание пальцами, постукивание по столу);
- изменение локализации источника звука (справа-слева, спереди-сзади);
- изменение тембра голоса (жесткий, «металлический»-мягкий, «вкрадчивый»).

В. Визуальные способы (жестикация, мимика, пантомимика):

- изменение положения тела (наклон, поворот);
- жестикация руками, пальцами рук;
- характерная последовательность жестов (пантомимика);
- изменение мимики.

С. Кинестетические способы:

- простое прикосновение;
- поглаживание;
- похлопывание по плечу, по спине;
- пожатие руки.

Д. Смешанные способы:

- изменение дистанции до собеседника (приближение-удаление, наклон тела к собеседнику – от собеседника);

- речь, совмещенная с поворотом головы;
- движения, совмещенные со звуками (демонстративное постукивание пальцами по столу, пощелкивание пальцами при жестикуляции).

Необходимо разыграть следующие ситуации:

1. Вы пришли по поводу принудительного привода гражданина, который уклоняется без уважительных причин от явки по вызову. Попробуйте уговорить его явиться в отделение.
2. Гражданин пришел подать заявление о краже бельевой веревки с двумя парами носков и тремя майками. Попробуйте отговорить его от подобного опрометчивого шага, аргументируя свою позицию.
3. Попробуйте уговорить гражданина стать понятым.
4. Попробуйте доказать водителю, что он нарушил правила дорожного движения.
5. Попробуйте аргументированно убедить гражданина, что осуществленные им действия являются противоправными.

Упражнение «Ведущая репрезентативная система» (см. прил. 2)

Цель: запомнить соотношение произносимых слов и направление взгляда в процессе присоединения к репрезентативным системам.

Выполняется в парах. Для этого нужно нарисовать простую схему: в центре листа бумаги изобразить схематично глаза и обозначить 10 направлений взгляда. На каждом из этих направлений написать по три-четыре слова, которые соответствуют совпадающему с направлением движению (рис. 1).



Рис. 1. Соотношение произносимых слов и направления взгляда

Участник 1 держит рисунок перед собой так, чтобы его хорошо видел участник 2, и фиксирует взгляд в одном из 10 указанных положений.

Участник 2 на первом этапе читает вслух слова, описывающие определенное положение глаз. На втором этапе задача усложняется: при произношении обозначенных на рисунке слов участник изменяет положение глаз без опоры на схему.

Далее осуществляется обмен ролями.

Вторая часть этого упражнения выполняется тоже со схемой. Партнер 1 дает 3–4 направления взгляда – вразброс, бессистемно, партнер 2 также читает и произносит вслух соответствующие слова, затем они снова меняются ролями.

В третьей части упражнения делается то же самое, только без схемы, по памяти.

Упражнение «Невербальный ответ» (см. прил. 2)

Цель: формирование способности комплексно воспринимать партнера по общению, соотносить вербальные и невербальные каналы получения информации при определении достоверности сообщаемых сведений.

Упражнение направлено на установление связи между задаваемыми вопросами, заложенной в них информацией и непосредственными наблюдениями за невербальными ответами собеседника (см. рис. 1).

Подберите себе партнера, с которым Вы еще не работали в паре. Один из вас задает вопросы, другой отвечает. Задающий вопрос должен замечать направления движений глаз прежде, чем партнер начнет отвечать.

1. Вопросы на визуальное воспоминание (3в).

Примеры.

Какого цвета пол в вашей квартире?

Сколько дверей в вашей квартире, считая и балконные и шкафные?

Во что был одет потерпевший, которого вчера опрашивали последним?

2. Вопросы на визуальное конструирование (3к).

Примеры.

Как выглядел бы ваш дом с высоты птичьего полета?

Как вы будете выглядеть с длинными рыжими волосами?

С кем последним вы попрощаетесь, уходя сегодня с работы?

3. Вопросы на аудиальное воспоминание (Ав).

Примеры.

Какую последнюю мелодию вы слышали сегодня, уходя из дома?

Как звучал мой голос, когда я разговаривал с вами последний раз?

Вспомните голоса птиц, которые вы слышали последний раз.

4. Вопросы на аудиальное конструирование (Ак).

Примеры.

Как будет звучать мой голос, если он будет на октаву ниже?

Как вы будете говорить завтра утром с первым повстречавшимся человеком?

Каким ритмом, на ваш взгляд, лучше сопровождать мелодию «Подмосковные вечера»?

5. Вопросы кинестетического характера.

Примеры.

Что ощущает ваша ладонь, соприкасаясь со столом?

Что человек чувствует, когда бежит?

Что вы ощущаете сейчас?

Поменяйтесь ролями.

Комментарий: избегайте ошибок типа «представьте себе, как вы поете» и т. д. «Представить» – это визуальный глагол. Четко формулируйте вопросы, не путайтесь в системах.

Не задавайте таких вопросов: «Помните ли вы, что вы чувствовали?» и т. д., поскольку будете получать спутанные ответы, т. к. процесс будет двухступенчатым. Следуя вашей инструкции, партнер сначала вспомнит (в любой из трех систем), а затем ощутит.

Если ответы партнера, вербальные и невербальные, вам неясны, спросите, что он делал, отвечая на вопрос. Если он не знает, попробуйте угадать, предположить.

Не получая выраженных реакций, усложните вопросы.

Упражнение «Калибровка»

Цель: развитие навыков социальной перцепции.

Точное попадание (узнавание) состояния другого человека по невербальным сигналам называется *калибровкой*. В эти моменты в процессе общения происходит присоединение, после чего можно вести собеседника в соответствии со своей целью.

Упражнение выполняется в группах по трое. 1-й участник коротко (1–5 слов) называет действие, деятельность, состояние, переживание, закрывает глаза и притворяется. Например: «Я бегу по асфальтовому тротуару» или «Я играю на гитаре». 2-й участник должен описать, что должно (может) происходить с 1-м участником в сенсорных терминах, как бы переживая себя на его месте.

3-й участник замечает, как реагирует 1-й участник, когда происходит попадание.

1-й участник отмечает, когда, в какие моменты происходило попадание.

Поменяться ролями.

Упражнение «Калибровка 2»

Цель: отработка навыков калибровки.

Упражнение может выполняться в парах или по трое. 1-й участник просит партнера подумать о человеке, который ему очень нравится. В то время, как тот будет это делать, 2-й участник обращает внимание на позицию, выражение его глаз и наклон головы; отмечает дыхание: глубокое – поверхностное, частое – редкое, высокое – низкое; отмечает изменения в тоне мускулатуры лица, цвета кожи, размере губ, т. е. тонкие признаки, отражающие внутренние переживания и состояния.

Далее 1-й участник просит партнера подумать о человеке, который ему не нравится. После этого надо попросить 2-го участника думать попеременно, то об одном, то о другом, до тех пор, пока не наступит ясное убеждение, что определенные различия обнаружены.

И, наконец, 1-й участник просит партнера подумать об одном из этих людей, не говоря заранее о ком, и отгадывает, о ком тот подумал.

Роль 3-го участника такая же, как и в предыдущем упражнении. Поменяться ролями.

Упражнение «Присоединение» (см. прил. 2)

Цель: отработка умений, навыков присоединения к собеседнику и ведению его.

Упражнение выполняется в парах.

Пример: 1-й участник говорит 2-му:

1. Вы сидите в этом кресле (утверждение присоединения).
2. И вы смотрите на меня (утверждение присоединения).
3. И вы легко дышите (утверждение присоединения).
4. Я с вами разговариваю (утверждение присоединения).
5. И вы можете начать расслабляться (утверждение ведения).

Далее 1-й участник возвращается к пункту 1, добавляя другие детали переживаний и состояний партнера по принципу «Здесь и теперь»¹.

Упражнение «Противострессовое дыхание» (см. прил. 3)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Медленно выполняйте глубокий вдох через нос: на пике вдоха задержите дыхание, после чего сделайте выдох как можно медленнее. Это успокаивающее дыхание. Постарайтесь представить себе, что с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом вы частично избавляетесь от стрессового напряжения.

Шеринг

Занятие № 6

Цель занятия:

- развитие навыков социальной рефлексии;
- развитие коммуникативной компетентности и расширение интонационной шкалы общения;
- овладение навыками саморегуляции;
- овладение навыками бесконфликтного общения, развитие умения убеждать и отстаивать свою позицию.

Рефлексия

Упражнение «Активное слушание» (см. прил. 2)

Цель: формирование психотехник активного слушания.

Группа делится на пары, один из партнеров выступает в роли гражданина, который дает какую-то информацию. Второй участник выступает в роли сотрудника полиции и пытается продолжить разговор, повторяя своими словами информацию гражданина, чтобы показать, что он его слушает. После пяти минут разговора участники меняются ролями.

Упражнение «Понять партнера»

Цель: определение отношения окружающих к себе, используя только визуальный контакт.

¹ Новиков В. П. Использование новых психотехнологий в процессе общения сотрудников ОВД: учеб. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2003. С. 27–28.

Один из участников выходит из аудитории на 10 с. В это время группа после обсуждения разделяется на две категории: «поддерживающие» и «неподдерживающие» невербальный контакт. После чего участник заходит в аудиторию, и его задача на основании невербального взаимодействия (выражение лица, мимика, поза, взгляд) дифференцировать членов группы на две выделенные выше категории. На заключительном этапе организуется обсуждение точности распределения членов группы на категории.

Упражнение «Три ответа» (см. прил. 2, 3)

Цель: развитие коммуникативной компетентности и расширение интонационной шкалы общения.

Ведущий (на основе своих наблюдений за участниками в процессе занятия, имеющих трудности в общении) распределяет между участниками следующие проблемные профессиональные ситуации:

- с гражданином, склоняющим вас к коррупционному поведению;
- с гражданином, осуществляющим видеосъемку вашей профессиональной деятельности и процесса общения с вами;
- с командой болельщиков, нарушающих общественный порядок;
- с толпой футбольных фанатов, чинящих массовые беспорядки;
- с гражданами, не подчиняющимися вашим законным требованиям;
- с иностранными гостями и туристами, высказывающими недовольство в отношении уровня организации и обеспечения безопасности на футбольном матче;
- с неуравновешенными и агрессивно настроенными гражданами;
- с высокопоставленными лицами, угрожающими своими связями с руководителями правоохранительных органов и требующими к себе особого отношения;
- с журналистами, пытающимися взять у вас интервью (без предварительного согласования);
- с сотрудниками правоохранительных органов, не подчиняющимися вашим законным требованиям и требующих к себе особого отношения;
- с лицами, находящимися в состоянии опьянения и представляющими опасность для окружающих граждан.

Каждый участник эту ситуацию сообщает группе, а затем демонстрирует три варианта своих ответов. Один из вариантов должен иллюстрировать уверенное поведение, другой – агрессивное, напористое, наступательное и еще один вариант ответа – неуверенное

поведение участника в воображаемой ситуации. Все три варианта ответов демонстрируются без предварительных объявлений о том, какой конкретно вариант сейчас будет показан. После показа группа сообщает свои впечатления об услышанном и увиденном варианте ответа. Каждый из зрителей должен поделиться своими догадками о том, каким, по его личному мнению, был предъявленный вариант ответа: агрессивным, уверенным или неуверенным. Участник-исполнитель собирает все впечатления от группы и демонстрирует иной вариант ответа. Три варианта ответа даются участникам в любой последовательности, чтобы у группы была свобода предположений.

При объяснении условий выполнения этого упражнения ведущему лучше не приводить примеры на ответах, чтобы исключить вероятность подражания. Лучше предложить участникам мысленно и чувственно представить вариант агрессивного ответа, затем вариант неуверенного ответа, а уверенное поведение поискать между двух крайностей. Здесь же допустимо высказать соображение о том, что наиболее желаемым для нас, попадающих в неожиданную и неприятную ситуацию, в большинстве случаев является умение дать уверенный ответ. Агрессивное поведение помогает сохранить видимость собственного достоинства, но в ущерб и за счет чувства собственного достоинства партнера по общению. Неуверенное поведение, наоборот, сохраняет иллюзию бережного отношения к чувству собственного достоинства противоположной стороны за счет личного самоунижения. И только уверенное поведение с наибольшим успехом позволяет не затронуть достоинства собеседника и сохранить собственное самоуважение.

Во-первых, часто уверенный ответ воспринимается группой как еще один вариант агрессии либо неуверенного, заискивающего поведения. Обнаруживается, что попасть в «золотую середину» довольно сложно. Во-вторых, проявляются еще две группы участников, отличающихся тем, что у одной все три ответа имеют явный оттенок агрессии, а у другой – неуверенного поведения. Эти открытия могут настолько сильно удивить и взволновать некоторых участников, что вызывают довольно серьезные дебаты. В-третьих, бывают отказы от демонстрации одного из вариантов ответов. Как правило, эти отказы объясняются двумя причинами.

Одним из частых итогов обсуждений данного упражнения является соображение о том, что в упражнении довольно ярко выступили причины конфликтных ситуаций, связанных с неправильным пониманием собеседниками друг друга. Один убежден, что он крайне вежлив, щепетилен, а другой слышит только агрессию. То, что

для одного является неуверенным поведением, для другого может оказаться невыносимой грубостью. Это соображение после проведения упражнения «Три ответа» уже не кажется фантазией психолога. Отсюда, кроме самодиагностического, возникает и коррекционный ответ, связанный собственно с тренировкой различных вариантов общения, таких, чтобы каждый участник был уверен в том, что его поняли так, как он желает.

Существует и иногда проявляется в этом упражнении еще одна группа участников, отличающаяся тем, что их интонационная шкала настолько сжата, что группа подчас не в состоянии отличить, где демонстрировался агрессивный, где уверенный, а где неуверенный ответ. Все три варианта похожи друг на друга. При обсуждении трудностей этой группы нередко всплывает информация о том, что такие люди вызывают недоверие к себе, производят впечатление замкнутых, скрытных, неискренних, хотя на самом деле это не обязательно так.

Упражнение «Снятие агрессии» (см. прил. 3)

Цель: овладение навыками саморегуляции.

Участники тренинга сидят в кругу. Одному из них («агрессивному») завязывают глаза, а его сосед указывает на кого-нибудь рукой, чтобы видели все, кроме «агрессивного». Участник, указавший «жертву», говорит зажмурившемуся: «Вымести свою злость на этом человеке», и тот высказывает все накопившееся неизвестно в чей адрес. Потом ему развязывают глаза и показывают, кого он столь нелестно охарактеризовал. Смущенный автор высказывания извиняется перед невинной жертвой вербальной агрессии, например, так: «Я вовсе не Вас имел в виду, извините».

Чуть усложненный вариант этой игры: участнику, завязавшему себе глаза (не обязательно агрессивному), его сосед предлагает хорошенько отругать одного участника от имени другого. Хулигатель не знает ни имени того, кого придется ругать, ни того, от чьего имени это делается. После развязывания глаз участник, от имени которого все это говорилось (сам он не произнес ни слова), говорит участнику, который был обруган, что-то типа: «Извините, я был несдержан, вырвалось!» Как правило, после такой процедуры страсти стихают и нравы смягчаются.

Игру следует проводить по кругу. После двух-трех выступлений спросите, есть ли еще желающие ругаться, и если есть, предоставьте им слово, предварительно завязав глаза, а затем остановите игру и переходите к дальнейшим занятиям. Можно прервать игру после того, как кто-то из соседей укажет на игрока с завязанными

глазами как на объект агрессии и автора выступления одновременно, т. е. участник будет ругать сам себя от своего имени. Обычно всем становится смешно, когда кто-нибудь прохаживается в свой собственный адрес¹.

Целесообразно обсудить способы защиты от агрессии.

Упражнение «Допрос» (см. прил. 3)

Цель: развитие умения находиться в состоянии релаксации, несмотря на сбивающие факторы, и выводить из состояния равновесия.

Члены группы делятся на пары. В каждой паре один из занимающихся садится, закрывает глаза и в течение 1–2 мин добивается полного мышечного расслабления. Его партнер располагается напротив и заговаривает с ним. Задача первого – отвечать на все вопросы и реплики партнера, сохраняя при этом максимальную общую расслабленность. Задача второго (его собеседника) – создать для расслабившегося игрока напряженную ситуацию и вывести его из релаксационного состояния.

Ведущий объясняет участникам игры, что при выполнении этого задания инициатор диалога должен постепенно увеличивать интеллектуальную и эмоциональную нагрузку на своего собеседника. Например, если диалог происходит в форме вопросов и ответов, то от элементарных вопросов типа «Обязанности сотрудника полиции?» вопрошающий переходит ко все более сложным, поиск ответа на которые требует интеллектуальных усилий (желательно в области профессиональных знаний сотрудника полиции).

Если же диалог принимает форму профессионального общения сотрудника полиции с гражданином, то от общих, типичных вопросов, задаваемых гражданами сотрудникам полиции, можно переходить ко все более сложным, провокационным, конфликтным, агрессивным или коррупционно направленным фразам. При этом партнер, работающий со своим расслабляющимся собеседником, должен также иметь в виду, что удержаться в состоянии релаксации человеку тем труднее, чем более эмоциональна и напориста обращенная к нему речь.

На завершающих этапах этой игры партнеры могут переходить от мирных бесед к розыгрышам или инсценировкам таких конфликтов, сохранять душевное равновесие в которых оказывается для них наиболее трудным.

¹ Шех О. И. Оценка эффективности технологии психологического стресс-менеджмента у руководителей РЖД и МВД // Научные труды SWorld. 2012. Т. 16. № 2. С. 58–66.

Поначалу, пытаясь вступить в диалог из состояния релаксационной погруженности, занимающиеся обнаруживают, что им очень трудно говорить. Многих выводит из релаксации уже сама необходимость отвечать на вопросы. Однако уже после двух-трех попыток большинство членов группы находят, как правило, возможность вести беседу не выходя из расслабления. Речь при этом становится вялой, замедленной и бесцветной, однако партнеров это редко смущает.

При решении в расслабленном состоянии задач средней трудности некоторые члены группы отмечают необычную ясность и четкость мысли. При этом состояние общей расслабленности образует некий фон, который им удается непрерывно отслеживать или поддерживать. При переходе к заданиям более сложным картина меняется. В целом концентрируясь на умственной работе, занимающиеся теряют обычно контроль за состоянием мышц на более или менее длительное время. Если же они вновь восстанавливают «контакт» с телом, то, как правило, обнаруживают: расслабленность сменилась обычным самоощущением или даже возникли местные напряжения и зажимы¹.

Упражнение «Интонация»

Цель: расширение диапазона интонационной выразительности, обнаружение, насколько адекватно воспринимаются интонации большинством.

На маленьких клочках бумаги группа пишет название любого чувства или эмоции, первыми пришедших на ум. Каждый участник делает это самостоятельно, не советуясь с соседом. Затем листки бумаги собираются, перетасовываются и раздаются вновь. Теперь группа решает, какую фразу, строчку из стиха или обычное предложение, составленное группой специально для игры, взять за основу дальнейших действий. А после этого участники игры по очереди произносят эту фразу с интонацией, соответствующей тому чувству, что записано у них на листке бумаги. Произнеся фразу, игрок ждет, пока выскажут свои догадки все остальные, потом уже сообщает, какое чувство он вкладывал в интонацию.

Ролевая игра «Начальник и подчиненный» (см. прил. 4)

Цель: овладение навыками бесконфликтного общения.

Ведущий объясняет условия игры участникам: «Один из вас сейчас будет руководителем – начальником, другой – его замести-

¹ Рыбников В. Ю., Марьин М. И. Копинг-поведение сотрудников МВД России и их индивидуальная устойчивость в экстремальных и чрезвычайных ситуациях // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2005. № 3. С. 54–58.

телем по личному составу. Остальные – личный состав, который решил не выходить на дежурство, пока не будут выполнены их требования (вам необходимо их определить). Сейчас без пяти восемь, через пять минут начинается ваше дежурство. Задача участников – добиться выполнения требований или не выйти на работу, задача «руководителей» – погасить конфликт, уговорить «забастовщиков».

Упражнение «Взгляд»

Цель: отработка приемов невербальной коммуникации.

Один участник выходит за дверь. В его отсутствие группа придумывает задание и выбирает ведущего. Задание должно быть примерно таким: «Подойти к участнику, сидящему спиной к окну, взять у него авторучку и передать ее участнику, сидящему напротив». Затем временно отсутствующий участник вновь приглашается в комнату. Он должен понять задание и выполнить его. Ведущий взглядом показывает играющему, правильно ли тот действует. Игрок делает шаг влево – в сторону от участника, сидящего у окна, и взгляд ведущего делается холодным, тяжелым. Играющий должен заметить это, вернуться обратно, сделать шаг в нужную сторону, и если это движение приближает его к цели, то взгляд ведущего должен стать теплым, одобряющим. Ведущий не пользуется мимикой, сохраняет бесстрастное выражение лица. Остальные участники тоже не могут ни словом, ни жестом помогать играющему. После того, как играющий выполнил задание, за дверь отправляется другой человек, придумывается новое задание и т. д.

Упражнение «Дыхание на счет 7–11» (см. прил. 3)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Дышите очень медленно и глубоко так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. Возможно, в начале почувствуется затруднение, но не надо напрягаться. Считайте до 7 при вдохе и до 11 при выдохе¹.

Упражнение «Бюрократ»

Цель: развитие умения убеждать и отстаивать свою позицию.

По окончании занятия ведущий объявляет, что пора расходиться, но для этого нужно сначала написать заявление. Каждый

¹ Пряхина М. В., Шарапов А. О., Шех О. И. Технологии психологической профилактики организационного стресса сотрудников МВД России // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2012. Т. 53. № 1. С. 261–268.

участник пишет на отдельном листе бумаги заявление следующего содержания «Прошу Вас отпустить меня с занятий в связи с окончанием рабочего дня». Затем свои заявления авторы должны подписать у кого-нибудь из участников тренинга, у того, кого автор сочтет нужным выступить в роли начальника. Каждый просит кого-нибудь подписать ему заявление, а тот, к кому обратились с такой просьбой, может отпустить, а может и отказать. В этом случае он ставит резолюцию «Не разрешаю» и подписывается.

Главное правило игры: тот участник, чье заявление оказывается подписанным, уже не имеет право подписывать чье-то заявление, и поэтому подписать свои заявления удастся только половине участников. Оговаривается, что подписать заявления самим себе не разрешено.

После окончания игры все те, чьи заявления несут на себе положительную резолюцию, идут отдыхать, а те, кто так и не смог прорваться сквозь тенета бюрократизма, задерживаются на одну-две минуты, помогают ведущему расставить столы и стулья. Если у кого-нибудь из них появилось чувство досады и обиды, необходимо его снять. Для этого нужно показать человеку возможность объяснения происшедшего с ним как совсем не затрагивающего его честь, самолюбие и достоинство, указать направления его рассуждениям, следуя которым человек сможет увидеть случившееся с ним в выгодном для него свете. Ведущий может как бы мимоходом сказать, что, по его наблюдениям, настоящим руководителям и лидерам труднее всего бывает получить подпись в этой игре, и виной этому их стремление к оказанию другим помощи даже за свой собственный счет: умение уступать в мелочах, внутреннее благородство. Таким образом, включается механизм психологической защиты.

Анализ подписей на заявлениях может натолкнуть ведущего на интересные размышления. Анализируются следующие параметры: кто к кому обратился, кто кому подписал, кто кому не подписал.

Шеринг

Занятие № 7

Цели занятия:

- развитие способности к рефлексии и адекватной самооценке;
- анализ профессионально важных качеств эффективного сотрудника ОВД;

- приобретение навыков саморегуляции и релаксация психоэмоционального состояния;
- отработка коммуникативных умений.

Рефлексия

Групповая дискуссия «Требуется сотрудник ОВД»

Цель: анализ профессионально важных качеств сотрудника полиции.

Формируются две группы, каждая из которых составляет психологический портрет сотрудника, подходящего на определенную должность. Затем организуется дискуссия в целях обсуждения и уточнения представленных психологических портретов.

Упражнение «Умение вести разговор» (см. прил. 1, 2)

Цель: снятие напряжения, возникающего при необходимости вступить в разговор, отработка коммуникативных умений.

Группа делится на пары. На первом этапе работы один из партнеров задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа (вопрос «Ты живешь в общежитии?» является закрытым, а вопрос «Где ты живешь?» – открытым.). Тот, кто отвечает, включает в свой ответ любую информацию о себе – не обязательно имеющую прямое отношение к заданному вопросу. Например, если на вопрос «Где ты живешь?» ответить «В общежитии», это будет не очень информативно. Гораздо больше информации содержит ответ вроде такого: «Я живу в одном из новых общежитий, и со мной в комнате живут еще трое». Каждый из партнеров остается в своей роли в течение пяти минут. Затем они меняются ролями, чтобы каждый получил возможность поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на такие вопросы, сообщая при этом произвольно выбираемую информацию.

На втором этапе упражнения один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то личный опыт. Второй старается поддержать разговор либо прося пояснить, либо перефразируя. Например, если первый говорит: «Вчера вечером я специально прошелся по территории академии, чтобы посмотреть места, где я еще не был», второй может продолжить: «Ты имеешь в виду, что был удивлен тем, какая большая территория?». Через пять минут участники диалога меняются ролями.

Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы ее участники могли обменяться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях. По мере того, как участники будут приобретать все большую способность и готовность к самораскрытию, они будут осваивать умение задавать вопросы, предус-

матривающие больше возможностей для ответов. Умение вести разговор можно приобрести, осваивая технику активного слушания.

Упражнение «Лесенка» (см. прил. 3)

Цель: релаксация психоэмоционального состояния.

Ведущий разъясняет участникам, что любая вещь и любое событие могут быть оценены с точки зрения их метафорической «расслабленности» или «напряженности». Например, манная каша большинством людей будет восприниматься как размягченная, расслабленная, а осколок стекла – как сосредоточенный и напряженный. После этого выбирается некоторый исходный предмет, как правило нейтральный, не навевающий выраженных релаксационных ассоциаций. Первый из вступающих в игру членов группы должен назвать или кратко описать предмет (явление, ситуацию), которой был бы в большей степени, нежели исходный, насыщен «духом расслабления». Следующий участник (его сосед слева) предлагает что-то еще более «расслабленное» и т. д. Игра движется по кругу, устремляя воображение участников ко все более и более «размягчающим» и «расслабляющим» образам. Если очередной занимающийся не может найти ничего более «расслабленного», он останавливает игру и, вернувшись к исходному предмету, начинает ее сначала.

Обычно установление созвучных этому состоянию ассоциаций оказывается более трудной задачей: ведь релаксационное состояние – это не столько расслабленность мышц, сколько развивающееся на фоне этой расслабленности состояние психики, выразить которое не так-то просто.

При проведении этой игры ведущий должен разъяснить, что по шкале «расслабленности» следует продвигаться умеренным, не слишком размашистым шагом. Чрезмерно резкие перемещения от исходного предмета к явно «релаксационным» образам быстро заводят группу в тупик, и интерес к игре у занимающихся падает. Поэтому желательно растянуть путешествие к полюсу расслабления хотя бы на один полный круг, чтобы каждый из занимающихся смог принять в нем участие¹.

Упражнение «Брюшное и ключичное дыхание» (см. прил. 3)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Выполняется брюшное дыхание следующим образом: сидя или стоя необходимо сбросить напряжение с мышц и сосредоточить

¹ Бабкина Н. А. Устойчивость сотрудника ОВД в сложных профессиональных ситуациях // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. № 4. С. 56–57.

свое внимание на дыхании (можете попробовать прямо сейчас). Затем выполняем 4 этапа единого цикла дыхания, сопровождаемые внутренним счетом для облегчения обучения. На счет 1–2–3–4 осуществляется медленный вдох, при этом живот выпячивается вперед, мышцы живота расслаблены, а грудная клетка неподвижна. Затем на следующие 4 счета проводится задержка дыхания и плавный выдох на 6 счетов, сопровождаемый подтягиванием мышц живота к позвоночнику. Перед следующим вдохом опять следует пауза на 2–4 счета. Следует помнить, что дышать нужно только носом и так плавно, что если бы перед вашим носом на расстоянии 10–15 см висела пушинка, то она не должна была колыхнуться. Уже через 3–5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

Ключичное дыхание выполняется, когда необходимо взбодриться после монотонной работы, скинуть усталость, подготовиться к активной деятельности. Оно проводится энергичным глубоким вдохом через нос с поднятием плеч и резким коротким выдохом через рот. При этом никаких пауз между вдохом и выдохом не производится. Уже через несколько циклов такого дыхания появится ощущение мурашек на спине, свежести, прилива бодрости¹.

Шеринг

Занятие № 8

Цели занятия:

- самодиагностика эмоционального состояния;
- развитие умения устанавливать контакты с незнакомыми людьми и поддерживать разговор;
- овладение техникой перефразирования;
- тренировка навыков социальной рефлексии.

Рефлексия

Упражнение «Олицетворение»

Цель: диагностика эмоционального состояния, снятие напряжения, создание благоприятной атмосферы.

¹ Корехова М. В., Новикова И. А., Соловьев А. Г. Профилактика организационного стресса у сотрудников правоохранительных органов // Экология человека. 2015. № 8. С. 3–9.

Участникам предлагается рассмотреть все предметы в комнате и олицетворить себя с каким-либо из них. Затем каждый рассказывает о себе от имени выбранного объекта (откуда он здесь, какими качествами обладает, как он здесь себя чувствует, что мешает или устраивает, что будет с ним дальше).

Упражнение «Событие»

Цель: овладение техникой перефразирования.

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. По заданию тренера кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то интерпретирует. После каждого пересказа ведущий спрашивает у рассказчика, правильно ли передана мысль, это ли содержание хотел рассказчик донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, ведущий просит других членов группы выполнить задание еще и еще раз, до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

В группе обсуждаются причины расхождения смыслов: почему рассказчик нам сообщает об одном, а мы слышим другое.

Упражнение «Контакты» (см. прил. 2)

Цель: развитие умения устанавливать контакты с незнакомыми людьми.

Участники садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг – подвижный (участники по команде ведущего перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний – неподвижный.

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до 3 мин. Возможные ситуации задает ведущий:

- первое общение с руководителем после его прибытия в коллектив;
 - вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца;
 - вы узнали, что ваш сослуживец дурно отзывался о вас в компании. Представился случай выяснить отношения наедине;
 - беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе неформальным авторитетом, но не является образцом дисциплины и т. д.
- Обсудить успехи и неудачи.

Упражнение «Разговор в автобусе» (см. прил. 1)

Цель: развитие умения поддерживать разговор.

Участники распределяются по парам. Партнеры усаживаются так, чтобы один из них оказался лицом к спине другого. Выбирается тема диалога, способная привести к дискуссии, распределяются позиции, с которых участники будут вести разговор. Задача сидящего лицом к спине другого отстоять свою позицию и попытаться убедить собеседника в своей правоте. Далее партнеры обсуждают, что им мешало в диалоге, что оказывало помощь. После этого участники меняются местами и упражнение повторяется.

После выполнения задания проводится общее обсуждение результатов.

Упражнение «Не дыши в затылок» (см. прил. 1)

Цель: интенсификация, наращивание объемности, создание новых каналов обратных связей между участниками; создание возможности для временного уплотнения, развития взаимоотношений в группе; изменение привычного отношения к себе.

Один игрок выходит в центр комнаты. Двое-трое располагаются перед ним на расстоянии около двух метров. Это «живое зеркало». Они могут сидеть на стульях, стоять, лежать на полу по своему желанию. Остальная группа уходит за спину игрока, находящегося в центре.

Игра состоит в том, что центральный игрок стремится угадать, кто в данный момент приблизился к нему сзади. В этом ему помогает «живое зеркало», те двое-трое участников, что находятся перед ним. Они пантомимически и мимически стараются изобразить члена группы, подошедшего к центральному игроку сзади. Объяснять что-либо друг другу словами не допускается. В случае ошибки центральный игрок меняет кого-либо в «живом зеркале». На его место встает тот, кто был у центрального игрока за спиной, а освободившийся участник «живого зеркала» переходит в основную часть группы.

Обсуждение игры можно вести, например, вокруг вопроса о том, что кому бросилось в глаза, какие особенности действий, поведения друг друга привлекли внимание, что удивило, что оказалось неожиданным.

Вполне очевидным представляется первый этап обсуждения итогов игры в группе, сосредоточивающий участников на том, за счет чего оказывается успешным или неуспешным тот или иной центральный игрок.

Игра приемлема на той стадии работы группы, когда у всех участников уже сложились первые устойчивые представления друг о друге.

Упражнение «Зевок» (см. прил. 1)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Зевок позволяет почти мгновенно обогатить кровь кислородом и освободиться от избытка кислоты. Напрягающиеся в процессе зевка мышцы шеи, лица, ротовой полости ускоряют кровоток в сосудах головного мозга. Зевок, улучшая кровоснабжение легких, выталкивая кровь из печени, повышает тонус организма, создает импульс положительных эмоций.

Для выполнения упражнения закройте глаза, широко откройте рот, напрягите ротовую полость, как бы произнося низкое растянутое «ууу». Зевок выполняется с одновременным потягиванием всего тела. Повышению эффективности зевка способствует улыбка, усиливающая расслабление мышц лица и формирующая положительный эмоциональный тонус.

Упражнение «Погружение» (см. прил. 1)

Цель: обучение навыкам регуляции психофизиологического состояния.

Ведущий просит членов группы закрыть глаза, сконцентрироваться на своем дыхании и попытаться ощутить его как движение по вертикали: вдох – упорно преодолевающий земное тяготение подъем вверх, выдох – свободное падение вниз. Как правило, занимающимся довольно скоро удастся раскачать в себе эти восхождения и погружения, причем по внутренним ощущениям воображаемая амплитуда может в сотни раз превышать реальные подъемы и опускания грудной клетки при дыхании.

После этой вводной части ведущий предлагает членам группы проделать одностороннее движение: погружаясь на выдохе, сохранять достигнутый уровень погружения на вдохе. Следуя этой инструкции, занимающиеся с каждым выдохом должны погружаться все глубже и глубже.

Задание сложное: удержаться на достигнутой глубине и не «всплыть» во время вдоха поначалу кажется невозможным. После 3–4 минут сосредоточенного тренинга у некоторых из занимающихся намечаются первые успехи: подъемы на вдохе начинают ощущаться слабее и кажутся менее значительными, чем погружения на выдохе. Некоторые члены группы находят ключ к трудному заданию в том, чтобы отвлечься от дыхания в момент вдоха и набирать воздух в легкие машинально, как бы тайком от себя. Если же в обсуждении никто не упоминает об «остановке сознания» на вдохе, то ведущему следует самому навести группу на эту хитрость.

В дальнейшем она поможет более полно использовать возможности дыхательного саморасслабления в любом из его вариантов¹.

Шеринг

Занятие № 9

Цели занятия:

- развитие навыков коммуникативной компетентности;
- овладение способами эффективного профессионального взаимодействия;
- отработка умения оказывать психологическое воздействие на людей.

Рефлексия

Упражнение «Говори, несмотря на вмешательство» (см. прил. 1)

Цель: приобретение навыка продолжать говорить, когда другой человек стремится вмешаться со своей речью.

Тренирующийся называет цифры так, чтобы они звучали как сообщения, и непрерывно их произносит. Напарник стремится помешать его сообщению.

Напарник не может делать замечания, касающиеся личности тренирующегося или прикасаться к нему, но он может делать все другое, чтобы заставить тренирующегося почувствовать, что в его сообщение вмешиваются, сбивая его, не соглашаясь, жестикулируя, смеясь. Если ему удастся прекратить сообщение, он должен продолжать использовать этот же тип вмешательства, пока тренирующийся не сможет продолжать, несмотря на это вмешательство.

В результате человек чувствует, что он может продолжать сообщение, несмотря на вмешательство, и может делать это без напряжения и без личной реакции.

Ведущий должен обратить внимание на реакцию тренирующегося на различные замечания, реплики, движения и останавливает, если есть нарушения требований предыдущих упражнений, а также, если он запинаясь, задумывается, чувствует себя неловко. Особо обращает внимание на то, после каких слов или движений это происходит и требует их повтора, до тех пор, пока тренирующийся не перестает на них реагировать.

¹ Клячкина Н. Л. Оценка и регулирование психических состояний сотрудников органов внутренних дел // Юридическая психология. 2015. № 3. С. 35–37.

Упражнение «Сумей не ответить»

Цель: приобретение навыка создавать впечатление, что ответил, в действительности не отвечая на вопрос.

Тренирующий задает вопросы очевидного характера об окружающей обстановке типа «Это комната?», а тренирующийся должен ответить так, чтобы казалось, что он ответил, хотя он в действительности не сделал этого, но так, чтобы отсутствия ответа не было очевидным. Личных вопросов задавать нельзя.

Пример: «Это стул?». Не-ответ: «Похоже, он сделан из дерева!» или «Наверное, он дорого стоит!». Можно задавать контрвопросы.

Напарник должен постоянно задавать вопросы, не повторяя их. Останавливает тренировку за глупые варианты не-ответов, уклончивые позы, проявление различных эмоций.

Ведущий контролирует правильность поставленных вопросов и данных на них не-ответов. Особое внимание обращает на то, чтобы не было личных вопросов. Останавливает тренировку, если тренирующийся долго думает, проявляет нервозность, дает неверные ответы.

Упражнение «Прекращение расспросов»

Цель: приобретение навыка прекращения вопросов при полном удовлетворении спрашивающего.

Тренирующий задает вопросы насчет окружающей обстановки (личных вопросов задавать нельзя), а тренирующийся отвечает таким образом, чтобы исключить дальнейшие расспросы, не вызывая при этом огорчения или недовольства у спрашивающего. Отвечать надо таким образом, чтобы закончить расспросы. Это может быть сделано с помощью ответа или не-ответа, а также добавления к ответу.

Пример: «Сегодня хороший день?». Не-ответ: «Вы уже были на улице?» или «Я думаю, я лучше схожу на улицу и посмотрю». Ответ: «В самом деле, я рад, что мы поговорили об этом».

Ведущий обращает внимание на качество ответов и следит за соблюдением требований к предыдущим упражнениям.

Упражнение «Начни разговор»

Цель: формирование умения начать разговор.

Тренирующий изображает незнакомца. Задача тренирующегося начать разговор. Тренирующий направляет внимание на что-то, а напарник должен догадаться, на что направлено внимание, и высказывается на ту тему или об этом предмете.

Пример: внимание направлено на пол. Тренирующийся говорит: «Какой ровный пол», – напарник должен ответить.

Напарник должен активно участвовать в работе и стараться сначала показывать, на что направлено его внимание, постепенно усложняя задачу.

Ведущий обращает внимание на то, как ведет себя тренирующийся, на его реакцию, умение угадывать, на что направлено внимание. Останавливает упражнение за любое колебание, неуверенность.

Упражнение «Добейся, чтобы молчащий заговорил»

Цель: приобретение навыка заставить человека, который очевидно не желает разговаривать, заговорить, не расстраивая его.

Тренирующий берет на себя какую-нибудь роль и играет ее.

Пример: «Я маленький мальчик», и затем сидит, не желая разговаривать. Тренирующийся: «Я не против, что вы не желаете говорить. Вы давно себя так чувствуете?». Действие заключается в том, чтобы сначала согласиться с молчанием, а затем задать вопрос, не касающийся эмоциональной окраски. Можно использовать другие средства для начала разговора.

Ведущий требует, чтобы упражнение прекращалось при любых уступках со стороны тренирующего, если есть колебания или недостаток убедительности со стороны тренирующегося. Поощряет любой успех.

Упражнение «Волны гравитации» (см. прил. 3)

Цель: регуляция психоэмоционального состояния.

Ведущий предлагает участникам закрыть глаза, раскрепостить воображение и войти в фантастический мир с переменным полем гравитации (притяжения). Колебания силы притяжения совпадают с ритмом дыхания человека: на вдохе она падает, делая тело почти невесомым, а на выдохе – быстро нарастает, сковывая мышцы ленивой неподвижностью.

Упражнение выполняется в течение 3–4 минут, после чего участники делятся своими наблюдениями. Хотя колебания своего веса воспринимают практически все, «амплитуда» его у разных участников может быть различной. Как правило, более выраженное ощущение тяжести на выдохе бывает у людей внушаемых, впечатлительных, наделенных ярким воображением¹.

¹ Зуев В. М., Гричанов А. С. Использование приемов аутогенной тренировки в служебной деятельности сотрудников ОВД // Вестник Барнаульского юридического института МВД России. 2013. № 1 (24). С. 115–116.

Упражнение «Восковая палочка» (см. прил. 3)

Цель: формирование доверительных отношений, способности поддерживать друг друга, умения расслабляться.

Участники делятся по желанию на четыре микрогруппы. Каждая микрогруппа образует круг. В центр каждого круга выходит участник: он должен расслабиться, а остальные, поставив руки перед собой, покачивают его из стороны в сторону, поддерживая и не давая упасть (важно, чтобы вес стоящего в центре не принимал один человек, прием должен быть мягким). Через эту процедуру проходят все участники по очереди. По мере выполнения задания круг расширяется. Если участникам трудно довериться группе (недостаточный уровень расслабленности), рекомендуется предварительно провести упражнение в парах (сначала падение осуществляется лицом друг к другу, затем спиной и с закрытыми глазами).

Анализ: кто действительно смог расслабиться, снять зажимы, не боялся упасть; кто доверял товарищам, кто на какие группы разбился; можно предложить участникам оценить свое доверие по пятибалльной системе: для этого каждый поднимает руку с соответствующим числом пальцев.

Шеринг

Занятие № 10

Цели занятия:

- тренировка умения перевоплощаться, оценивая качественные характеристики объекта;
- развитие профессионально важных коммуникативных навыков.

Рефлексия

Упражнение «Перевоплощение»

Цель: тренировка умения перевоплощаться не только в другого человека, но и в другой предмет, чтобы увидеть его изнутри, оценить качественные характеристики.

Поскольку упражнение проективное, то дополнительной целью является самораскрытие участников, которое ведет к углублению эмоциональных контактов в группе.

Участники удобно располагаются в креслах. Один из них получает от ведущего или от своего соседа задание превратиться в опре-

деленную вещь. Он должен вообразить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, ощутить ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее заботах, пристрастиях, о ее прошлом и будущем. Закончив рассказ, участник дает задание следующему по кругу и т. д.

Игру желательно проводить в затемненном помещении – это обеспечит ее участникам большую раскованность и психологический комфорт. По мере овладения данным упражнением «перевоплощения» становятся все более глубокими, совершенствуется искусство «переживать» предмет и видеть его изнутри. От поверхностных, чисто внешних описаний участники переходят к выражению настроений, чувств, жизненных философий.

Говоря о постороннем предмете, каждый во многом говорит о себе. Исподволь происходящее в ходе игры самораскрытие ведет к углублению эмоциональных контактов между участниками, а для тренера или психолога команды служит источником немаловажной информации. Не менее ценным является и то, что при работе над этим упражнением участник не только раскрывает, но и учится изменять себя. Увлекаясь темой своего рассказа, все глубже вживаясь в предмет, он вызывает в себе самом определенные настроения и получает таким образом доступ к управлению ими.

В отдельных случаях образ может быть настолько выразительным и сильным, что соответствующие ему строй и окраска переживаний передаются всей группе. Под действием сильных образов у участников возникает иногда ощущение глубокого взаимопонимания, сопричастности, единства.

Упражнение «Верни собеседника к теме разговора»

Цель: приобретение навыка возвращения к теме разговора человека, отклонившегося от нее.

Тренирующий использует буквы и цифры. Он начинает с цифр и переходит к буквам.

Пример: «88, 76, 56, 86, а, р, о, л». Тренируемый прерывает: «Насчет 86, это большая величина?» Тренирующий может принять этот вопрос или продолжать называть буквы, вынуждая искать более гладкие и хитрые способы вернуться к цифрам.

Напарник называет любые цифры и буквы, не встает и не переходит на разговоры.

Ведущий прерывает за любое действие, которое может расстроить человека, за некорректный вопрос или попытку прервать упражнение.

Упражнение «Управление общением» (см. прил. 1)

Упражнение выполняется в тройках. Первый участник – субъект управления – намечает проблему (или тему беседы) и цель, которые он хочет выявить в ходе беседы. О цели он тайно сообщает третьему участнику, выполняющему роль наблюдателя. Второй участник – объект управления – ведет себя естественно, не подозревая, чего от него хочет добиться субъект. Наблюдатель в ходе беседы должен внимательно следить за развитием беседы, реакциями собеседников (внешними проявлениями) и главное, за действиями субъекта управления в продвижении к поставленной цели.

Беседа длится 5 мин. По окончании ее наблюдатель делает детальный анализ реакции и поведения участников беседы, а также проявлений целеустремленности, внимательности и гибкости субъекта управления.

Объект управления должен рассказать о чувствах, переживаниях, ощущениях, возникших у него в ходе беседы.

Затем участники меняются ролями.

Упражнение «Переведи разговор на другую тему»

Цель: приобретение навыка отвлечения человека от темы разговора.

Тренирующий пользуется цифрами в разговорном тоне, а напарник старается переключить его на буквы.

Пример: «2, 22, 34». Тренируемый: «Разве этим самым мы не упускаем из виду В, А, Р, О, Л?» Проходит любое замечание, вопрос, действие, переключающее на другую тему.

Напарник старается не прерываться, не идти на уступки.

Упражнение «Получи ответ на вопрос»

Цель: приобретение навыка получения ответа на один точный вопрос, несмотря на отвлечения.

Тренирующийся задает конкретный вопрос относительно окружающей обстановки. Тренирующий говорит что-то не связанное с вопросом. Тренируемый подтверждает то, что сказал напарник, и повторяет свой вопрос в той же или измененной форме.

Главная задача – добиться ответа на свой вопрос. Нельзя задавать личные вопросы. Пример: вопрос «Здесь жарко?». Ответ: «Я вчера был в наряде». Вопрос: «Хорошо. Здесь жарко?» и так далее, до получения ответа на поставленный вопрос.

Напарник останавливает упражнение каждый раз, когда тренирующийся реагирует на его замечания. Тренирующий может делать любые замечания, «обижаться», молчать, не отвечать на вопрос.

Ведущий следит, чтобы тренирующийся был настойчив в достижении своей цели, умел сдерживать свои эмоции, не поддавался влиянию напарника, не проявлял отрицательных реакций. За все эти нарушения он прерывает упражнения и дает указания.

Упражнение «Публичное общение»

Цель: формирование психотехник общения в период массовых мероприятий.

Необходимо разыграть следующие ситуации:

1. Футбольный матч. Оцепление. Толпа людей стремится прорваться на матч, нецензурно высказываясь в отношении полиции. Попробуйте разрешить конфликтную ситуацию в ходе общения с гражданами.

2. Группа подростков шествует по улице, выкрикивая лозунги, используя ненормативную лексику. Попробуйте пресечь их действия вербальными способами воздействия.

Упражнение «Холодный воздух» (см. прил. 1)

Цель: приобретение навыка получения ответа на один точный вопрос, несмотря на отвлечения.

Внимательно следите за своим дыханием, пассивно созная, что дышите через нос. Мысленно отметьте, что вдыхаемый воздух несколько холоднее выдыхаемого. Сосредоточьтесь на своем дыхании в течение 1–2 минут. Постарайтесь не думать ни о чем другом.

Шеринг

Занятие № 11

Экстремально-психологическая ситуация

«Массовые беспорядки» (см. прил. 4)

Вводная отрабатывается в специально оборудованном городке, где имитируются жилые здания, сооружения, автотранспорт, естественные заграждения. Статисты (не менее 50 человек) образуют толпу, которая подчиняется требованиям 2–3 лидеров. Их цель спровоцировать сотрудников на неоправданные действия и устроить в городке погром.

В процессе отработки вводной сотрудники и профессиональные группы должны продемонстрировать знания, умения и навыки профессионального общения, «разрядки» напряженности, психологических особенностей толпы, лидеров, их поведения, принять обо-

нованное решение о времени, месте и интенсивности физического воздействия на правонарушителей (предупреждение, задержание, применение физической силы, специальных средств, оружия), взаимодействия между профессиональными группами, контролировать свое состояние (возникающую раздраженность, агрессию).

Занятие № 12

Цели занятия:

- отработка умения убеждать и воздействовать на оппонентов, повышение уровня рефлексивности в общении, тренировка невербальной коммуникации;
- тренировка навыков образного, выразительного сообщения, умения задавать вопросы, расспрашивать, выстраивать логические цепочки, локализовать круг поисков и догадок.

Рефлексия

Деловая игра «Вербальные способы воздействия на правонарушителей» (см. прил. 4)

Деловая игра проводится в течение 2 часов. Для выполнения упражнения не требуется специально оборудованного помещения. Игра может проводиться как в помещении, так и на открытой местности в парах.

1 стадия – 30 минут.

Один из участников играет роль потенциального правонарушителя, а другой – сотрудника полиции. Задача правонарушителя спровоцировать сотрудника полиции на применение в отношении него угроз, оскорблений или физической силы, чтобы дать повод своим сообщникам (футбольным фанатам) начать массовые беспорядки и погромы. Задача сотрудника полиции провести таким образом диалог с потенциальным правонарушителем, чтобы успокоить его и не дать себя спровоцировать на необдуманные действия, которые бы могли повлечь более серьезные последствия. Сотрудник должен вести себя корректно, выдержанно, предупредительно, показать уверенность и силу своих доводов, при этом не заискивая перед оппонентом. Диалог длится в течение 10–15 минут, после чего партнеры меняются ролями и игра повторяется.

2 стадия – 80 минут.

Зачитывается вводная по осложненной ситуации. На футбольном матче начались массовые беспорядки. Зачинщики известны. Сотруднику полиции предлагается произвести задержание право-

нарушителя, предварительно оценив его и свои возможности (наличие оружия, физической подготовленности, тактики действий). Начать задержание предлагается с проведения вербальных способов воздействия (убеждения, внушения) и определения дозированной применения силы (применение оружия, дубинки, приемов рукопашного боя, наручников). При этом проигрываются различные тактические действия с нарастанием интенсивности сопротивления со стороны условного правонарушителя:

- не сопротивляется в момент задержания; словесно доказывает свою невиновность, упрощает не задерживать его; после надевания наручников, пытается нанести удар сотруднику и убежать – 10 минут;

- вступает в диалог для притупления бдительности в момент задержания и применения физической силы в отношении сотрудника – 10 минут;

- вступает в диалог для притупления бдительности и, улучив удобный момент, пытается нанести удар ножом;

- показывая свое подчинение требованиям сотрудника полиции, идет на контакт, сокращает до минимума расстояние и пытается применить огнестрельное оружие – 10 минут;

- открывает огонь из-за укрытия, не отпуская к себе сотрудников – 10 минут.

3 стадия – 20 минут. Подведение итогов и разбор ошибок.

«Выдыхание» стресса (боли) (см. прил. 3)

Цель: приобретение навыка получения ответа на один точный вопрос, несмотря на отвлечения.

Исходное положение – сидя, устанавливается спокойное и ровное дыхание. Затем, сделав вдох, необходимо сосредоточиться на участке, в котором, по вашему мнению, скопился стресс (болевой участок). При этом следует как можно ярче вообразить, что во время вдоха жизненная сила наполняет грудь, а во время задержки дыхания она направляется к стрессовому (болевому) участку и подавляет стрессовое (болевое) ощущение. Можно также представить, что боль (в том числе и стрессовое состояние) с каждым выдохом по частям покидает тело. Например, при головной или зубной болях, болевых ощущениях в спине перед выполнением упражнения нужно выпить глоток холодной воды¹.

¹ Петров В. Е., Филипенкова Н. Ю. Психологическая помощь и самопомощь сотрудникам полиции в экстремальных ситуациях: учеб.-метод. пособие: 3-е изд., перераб. и доп. Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. С. 57–59; Аникеева Н. В. Развитие волевой регу-

Упражнение «Расслабляющее дыхание» (см. прил. 3)

Цель: приобретение навыка получения ответа на один точный вопрос, несмотря на отвлечения.

Сделайте неглубокий вдох и на мгновение задержите дыхание. Одновременно резко напрягите все мышцы на несколько секунд, стараясь почувствовать напряжение во всем теле. При выдохе расслабьтесь. Повторите 3 раза. Затем полежите спокойно несколько минут, расслабившись и сосредоточившись на ощущении тяжести своего тела. Наслаждайтесь этим приятным ощущением.

Упражнение «Чемодан в дорогу»

Цель: рефлексия изменений, происшедших в участниках за время тренинга.

Примерный сценарий. Один из участников тренинга выходит из комнаты, а остальные начинают собирать ему в дальнюю дорогу, условно говоря, «чемодан», в него помещается то, что, по мнению группы, помогает человеку в общении с людьми вообще и в деловом общении в частности. Обязательно указываются те качества, которые мешают этому человеку, его отрицательные проявления, для устранения которых ему нужно активно поработать.

С методической точки зрения это удобно делать следующим образом: лист бумаги делится пополам, и член группы пишет на одной стороне сверху знак «+», на второй – знак «-». Под первым знаком группа собирает все положительное, а под вторым – отрицательное. Для хорошего «чемодана» нужно не менее пяти-семи характеристик и с той, и с другой стороны.

Затем участнику, который выходил и все время, пока группа собирала ему «чемодан», оставался в коридоре, зачитывается и передается этот список. У него есть право на один вопрос, если что-то непонятно.

По мере психологической готовности участников вся процедура повторяется, пока все члены группы не получили свой «чемодан». Отрицательные качества подаются не как «приговор», а как резервы личностного роста.

В завершающей части тренинговой программы ведущему необходимо проанализировать ее эффективность, результаты, достижение поставленных целей и задач и возможность применения полученных результатов в реальности.

Для анализа эффективности своей работы ведущему целесообразно зафиксировать полученные результаты (см. прил. 5), кратко охарактеризовав каждого участника занятия по следующим позициям:

- 1) характеристика профессиональных навыков;
- 2) административно-правовая компетентность;
- 3) психологическая компетентность;
- 4) ошибки, допущенные во время занятия;
- 5) рекомендации, направленные на совершенствование профессиональных навыков и способностей.

Заключение

В условиях интенсификации деятельности сотрудников ОВД, расширения спектра оперативно-служебных задач, стоящих перед МВД России, возрастает потребность повышении качества профессиональной подготовки сотрудников полиции. В этой связи актуальным является разработка и внедрение методов активного социально-психологического обучения, отвечающих запросам практики.

Анализ эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников ОВД в период проведения политических, спортивных, культурных массовых мероприятий свидетельствует о необходимости формирования и развития таких деловых качеств сотрудника, как коммуникативная компетентности и психологическая устойчивость к различным стресс-факторам. Можно без преувеличения сказать, что стресс-факторы составляют основу жизнедеятельности современных защитников правопорядка и определяют повышенные требования к их профессионально-личностным характеристикам и подготовленности. Современные условия службы в органах внутренних дел диктуют необходимость поиска ведомственными психологами все более эффективных средств и методов психологического сопровождения оперативно-служебной деятельности личного состава.

В связи с этим на первый план для психологов органов внутренних дел выходят задачи поиска и формирования современного психологического инструментария, отвечающего требованиям современной науки и практики. Помочь психологам в решении этой непростой задачи призвано и данное учебно-методическое пособие.

Основными формами психотехнической работы в представленной программе тренинга являются деловые и ролевые игры, групповые дискуссии, всевозможные модификации «мозгового штурма», «конференции идей», метод анализа проблемных профессиональных ситуаций. Одним из преимуществ применения тренинговых упражнений является мобилизация внутреннего потенциала сотрудника, расширения его возможностей, способностей, которые необходимы для эффективного решения служебных задач. Работа

с психогимнастическими упражнениями – хороший стимул включения неиспользованных психических резервов. Занятия облегчают обмен опытом, позволяют по-новому взглянуть на многие проблемы, помогают увидеть свою деятельность в более широком культурном контексте.

Использование тренинговых форм работы является одним из наиболее доступных путей значительного ускорения обучения в группе, что достигается благодаря эмоциональной составляющей и возможности получения конструктивной обратной связи. Групповой метод работы позволяет повысить интенсивность и стойкость возникающих изменений, максимально использовать возможности каждого участника.

Таким образом, тренинг выступает эффективным психолого-педагогическим средством в процессе формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников полиции. Он также может стать неотъемлемой частью профессиональной подготовки личного состава, выступать как инструмент для внешней оценки и самооценки уровня развития личных и деловых качеств сотрудников ОВД.

Библиографический список

О полиции [Электронный ресурс]: федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ: с изм. и доп.

Об утверждении порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 31 марта 2015 г. № 385.

Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 10 августа 2012 г. № 777.

Аникеева Н. В. Развитие волевой регуляции и волевых качеств сотрудников органов внутренних дел средствами психологического тренинга // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2016. – № 4. – С. 31–34.

Бабкина Н. А. Устойчивость сотрудника ОВД в сложных профессиональных ситуациях // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2007. – № 4. – С. 56–57.

Жидкова О. А. Психологическая подготовка сотрудников полиции в период профессионального обучения путем внедрения в образовательный процесс личностно ориентированных тренингов профессионального развития // XX Юбилейные Царскосельские чтения: сборник материалов международной научной конференции. – 2016. – С. 51–54.

Зуев В. М., Гричанов А. С. Использование приемов аутогенной тренировки в служебной деятельности сотрудников ОВД // Вестник Барнаульского юридического института МВД России. – 2013. – № 1 (24). – С. 115–116.

Клячкина Н. Л. Оценка и регулирование психических состояний сотрудников органов внутренних дел // Юридическая психология. – 2015. – № 3. – С. 35–37.

Корехова М. В., Новикова И. А., Соловьев А. Г. Профилактика организационного стресса у сотрудников правоохранительных органов // Экология человека. – 2015. – № 8. – С. 3–9.

Кочесокова З. Х., Машекуашева М. Х. Формирование межличностной составляющей профессиональной деятельности сотрудника

ОВД в ходе социально-психологического тренинга // Право и государство: проблемы методологии, теории и истории: сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции: в 2-х ч. – Краснодарский университет МВД России. – 2013. – С. 149–154.

Никитин А. В. Социально-психологический тренинг как форма активных методов обучения сотрудников ОВД // Подготовка кадров для силовых структур: современные направления и образовательные технологии: сборник материалов двадцать второй всероссийской научно-методической конференции: в 2-х статьях. – 2017. – С. 203–207.

Новиков В. П. Использование новых психотехнологий в процессе общения сотрудников ОВД: учеб. пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2003. – С. 12–14.

Петров В. Е., Филипенкова Н. Ю. Психологическая помощь и самопомощь сотрудникам полиции в экстремальных ситуациях: учебно-методическое пособие: 3-е изд., перераб. и доп. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – С. 57–59.

Пряхина М. В., Шарапов А. О., Шех О. И. Технологии психологической профилактики организационного стресса сотрудников МВД России // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2012. – Т. 53. – № 1. – С. 261–268.

Родин В. Ф., Цветков В. Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // Вестник Московского университета МВД России. – 2017. – № 5. – С. 278–281.

Рыбников В. Ю., Марьин М. И. Копинг-поведение сотрудников МВД России и их индивидуальная устойчивость в экстремальных и чрезвычайных ситуациях // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. – 2005. – № 3. – С. 54–58.

Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / О. А. Ажимова [и др.] ; под общей редакцией доктора психологических наук М. И. Марьина. – Казань, 2003. – 412 с.

Ульянина О. А. Тренинговая технология подготовки компетентных специалистов в образовательных организациях МВД России // Гуманизация образования. – 2017. – № 5. – С. 21–31.

Ульянина О. А. Формирование личностной компетентности курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России посредством социально-психологического тренинга: учеб.-метод. пособие. – Волгоград: ВА МВД России, 2016. – 212 с.

Фромич Ю. В. О коммуникативной компетентности сотрудников ОВД // Деятельность правоохранительных органов в современ-

ных условиях: сборник материалов XXI международной научно-практической конференции. – 2016. – С. 400–403.

Шех О. И. Оценка эффективности технологии психологического стресс-менеджмента у руководителей РЖД и МВД // Научные труды SWorld. – 2012. – Т. 16. – № 2. – С. 58–66.

Щербакова О. И., Свинобой О. В. Социально-психологический тренинг как способ формирования профессионально важных качеств личности сотрудника органов внутренних дел // Инициативы XXI века. – 2016. – № 2. – С. 45–47.

Приложения

Приложение 1. Психотехники общения

Психотехника общения как комплекс приемов и правил осуществления отдельных коммуникативных действий, включает в себя множество элементов. Выделяются «два ряда техник общения (техника речи, невербального общения, ролевого поведения, индивидуально-инструментального действия) и техники поэтапного процесса общения (техника ориентировки в ситуации, установление психологического контакта, коммуникативного воздействия, управления общением)¹.

Набор определяемых психотехник общения обширен, но из всего многообразия можно выделить базовые психотехники профессионального общения сотрудников полиции:

- психотехника ориентировки в ситуации общения, которая включает в себя уяснение мотивационно-целевого контекста общения; ориентировку в пространственно-временных условиях; ориентировку в гражданах;

- психотехника рефлексии состоит из умения адекватно создать образ гражданина, умения поставить себя на его место, думать, размышлять с его позиций, понять, как он воспринимает и понимает Вас, и на основе этого прогнозировать его поведение и развитие ситуации;

- психотехника установления психологического контакта с гражданами в общении включает в себя: самоподачу сотрудника, вовлечение граждан в общение, создание и использование оптимальной обстановки общения, мотивирование и эмоциональное влияние на граждан, налаживание взаимопонимания между сотрудником полиции и гражданами;

- психотехника коммуникативного воздействия, в которой наиболее важными составляющими являются: владение языком,

¹ Родин В. Ф., Цветков В. Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // Вестник Московского университета МВД России. 2017. № 5. С. 278–281.

речью, голосовыми возможностями; умение ясно излагать информацию, убеждать и аргументировать, задавать вопросы гражданам;

- психотехника управления общением, где в качестве отдельных компонентов данной психотехники выступают: установление и поддержание рамок общения; управление инициативой и дистанцией в процессе общения; позиционно-ролевое влияние;

- психотехника противодействия проявляется в умении противостоять провоцирующему фактору, и, прежде всего, навязыванию заведомо неприемлемого для человека поведения, которое расходуется с предписаниями социальных норм и здравого смысла;

- психотехника саморегуляции заключается в способности сотрудника осуществлять общение в дезорганизирующих его ситуациях, в умении осознавать, управлять и контролировать собственные действия, психические процессы и состояния;

- психотехника эмоциональной разгрузки проявляется в умении снижать уровень отрицательных психических состояний, обусловленных взаимными симпатиями и антипатиями, отрицательными переживаниями, негативными чувствами, которые могут возникнуть между сотрудником и гражданами;

- психотехника общения в публичных условиях заключается в умении осуществлять общение с большой группой людей, учитывая все психологические особенности такого общения.

Приложение 2. Установление контакта в процессе общения

Психологический контакт выступает в конструктивном взаимодействии как его неперенное, необходимое условие. При установлении психологического контакта с гражданами необходимо соблюдать несколько простых правил.

Во-первых, необходимо отнестись с особым вниманием к начальной фазе контакта с гражданином и добиться того, чтобы он захотел воспринимать Вас, Ваши слова и действия, чтобы захотел с Вами взаимодействовать.

Во-вторых, при выборе определенного приема установления психологического контакта необходимо исходить из всесторонней оценки ситуации и личностных особенностей человека.

В-третьих, необходимо помнить, что главная цель – сохранение жизни и здоровья граждан, защита их законных прав и интересов.

Психологический контакт – целенаправленное и своевременное достижение сотрудником полиции такого состояния взаимодей-

ствия с гражданином, которое характеризуется снятием первоначальной настороженности, формированием доверия, а также достижением взаимопонимания при решении оперативно-служебных задач.

Для установления психологического контакта с гражданами требуется использовать **техники активного слушания**. Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, поскольку приводит к потере информации (адресованной нам в той или иной форме) и, как следствие, к ошибкам и проблемам. Слушание – активный процесс, во-первых, он требует определенных усилий с нашей стороны, и, во-вторых, мы часто делим с говорящим ответственность за общение. В технике активного слушания обычно выделяют нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое слушания.

Нерефлексивное слушание по существу состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Это активный процесс, требующий физического и психологического внимания. В зависимости от обстановки в ходе неререфлексивного слушания должно быть выражено понимание, одобрение и поддержка. Нерефлексивное слушание – иногда единственная возможность удержать контакт в общении, особенно когда мы имеем дело с эмоциональным, возбужденным человеком.

Такое невмешательство может быть выражено следующими минимальными ответами: «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Можно ли подробнее?». Эти реакции нейтральны: здесь содержатся и открытые вопросы, которые способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале.

Нерефлексивное слушание может быть полезно в следующих ситуациях:

- собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. Он находится в возбужденном состоянии, или сложилась напряженная ситуация в ходе общения;
- собеседник испытывает трудности в выражении своих забот и проблем;
- прием важен также в профессиональном общении при сдерживании собственных эмоций.

Рефлексивное слушание выражается в установлении обратной связи с нашим партнером по общению, используемой для контроля точности восприятия услышанного. Рассмотрим четыре вида рефлексивных ответов, которые являются слагаемыми техники рефлексивного слушания. Обычно они используются не самостоятельно, а в комбинации с другими.

Выяснение – это обращение к говорящему за уточнениями. Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, мы можем сказать примерно так: «Пожалуйста, уточните это». И хотя нет готовых рецептов, которые следует применять при формулировке выясняющих (уточняющих) вопросов, приведем в качестве примера некоторые из них: «Не повторите ли Вы еще раз?», «Что Вы имеете в виду?», «Не объясните ли Вы это?». В этих же целях могут быть использованы и высказывания типа: «Я не понял», «Я не смог уловить ход Вашей мысли». Можно использовать для этих целей и закрытые вопросы, если в ходе беседы по тактическим соображениям необходимо занять активную позицию.

Перефразирование или формулировка высказанной собеседником мысли. Цель перефразирования в данном случае – собственная формулировка сообщения говорящего как средство проверки правильности восприятия. Перефразирование можно начать так: «Как я понял Вас...», «Как я понимаю, Вы говорите о...», «По Вашему мнению...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...». При перефразировании как средстве активного слушания важно выбирать главные, существенные моменты беседы, иначе ответ вместо закрепления понимания может стать причиной путаницы.

Отражение чувств. Здесь акцент делается не на содержании сообщения, как при перефразировании, а на его «подтексте», переданном на языке невербального общения. В этом случае, если такой подтекст имеется, собеседник вольно или невольно наблюдает за нашей реакцией. Наш ответ, выраженный на языке чувств, должен последовать незамедлительно, что, конечно, требует значительных усилий с нашей стороны. Однако они оправданы – мы получаем расположение собеседника. Как бывает приятно, когда кто-либо понимает наши переживания и разделяет чувства, не обращая особого внимания на содержание нашей речи.

Резюме. Этот прием применим в продолжительных беседах, т. е. там, где перефразирование и отражение используются относительно редко. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Они дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогают последнему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль.

Эмпатическое слушание. При таком слушании мы как бы проникаем во внутренний мир человека, систему его ценностей, сопереживаем, сочувствуем ему. Ваша задача – понять, что именно означа-

ет высказанное сообщение и какие чувства испытывает собеседник. Эмпатическое слушание особенно ценно при устранении разногласий и урегулировании конфликтов. Наша готовность понимать доводы тех, с кем мы не согласны, демонстрация этого понимания часто помогает установить и поддерживать контакт в ситуациях, когда на первый взгляд это сделать невозможно.

Присоединение к голосу собеседника

В процессе общения помимо смыслового содержания есть еще и голосовые характеристики: громкость, интонации, тон, тембр голоса, ритм, темп речи. Голосовое присоединение состоит в подстройке к голосу собеседника: если последний говорит тихо, то нужно постараться говорить также тихо, если он говорит медленно, то следует и Вам говорить медленно. Синонимом термина «присоединение» можно считать «отзеркаливание». В общении необходимо стремиться «отзеркаливать собеседника». Во-первых, это может помочь сотруднику ОВД установить взаимодействие и убрать настороженность собеседника. Голосовое присоединение в значительной степени воздействует на подсознание собеседника и вызывает в нем чувство, что его понимают. Во-вторых, продолжая беседовать, сотрудник ОВД может постепенно менять речевые характеристики, если того требует служебная ситуация, и вот здесь уже начинается процесс «ведения» собеседника.

Проблема присоединения к голосу собеседника часто состоит в том, что большинство людей не умеет слушать. Люди склонны слышать и слушать то, что они хотели бы слушать и услышать, думать так, как им хотелось это понимать. Люди пытаются поместить то, что они слышат, в рамки собственного восприятия и личного опыта, но это не является способом успешного общения.

Необходимо слушать собеседника, понимать его; предвидеть, предугадывать, чувствовать, ощущать его настроение, состояние, потребности, мотивы, реакции и т. д. На этом строится и основывается успешность общения и возможность управления этим процессом.

При присоединении к голосу собеседника акцент делается не на содержании сообщения, а на отражении слушающим чувств, выраженных в голосе говорящего, его установок, эмоционального состояния, настроения.

Присоединяясь к голосу собеседника, сотрудник может это сделать не только громкостью и интонацией своего голоса, но и воспользоваться такими словесными фразами: «То, что Вы в данный момент сказали, я понял...» или «мне кажется, что Вы чувствуете вероятно...», после чего закруглить их ключевыми словами.

Присоединение к языку тела и движениям

Смысл этого присоединения состоит в том, чтобы на телесном уровне показать собеседнику его подобие. Подстройка к позе – это первый навык активного, форсированного создания подсознательного доверия. Здесь есть и обратная связь: если люди уже доверяют друг другу, то они обычно разговаривают (или молчат) в состоянии присоединения к позе. Иногда, скажем, сотруднику ОВД нужно оценить, в каких отношениях он находится с начальником или его заместителем, или еще с каким-либо значимым человеком. Здесь можно провести несложный тест: если во время разговора кто-то из собеседников подстраивается к позе своего напарника, по обсуждаемому вопросу мнения у них совпадают (может быть, у них есть несогласие по другим вопросам, но по тому, которым сейчас заняты – согласны). Если же в паре присоединения к позе нет, то и вербальное согласие также отсутствует.

Присоединение к движениям более сложное, чем предыдущий вид подстройки, потому что поза – это нечто относительно неизменное и постоянное, что можно рассмотреть, а затем приступить к копированию постепенно. Движение – относительно быстрый процесс, в этой связи от сотрудника ОВД потребуется, во-первых, внимательность и наблюдательность, и, во-вторых, ему нужно заранее подумать о том, чтобы собеседник не смог осознать его действия. Легче всего отразить большие макродвижения (походку, жесты, движения частей тела) и малые микродвижения (мимику, пантомимику).

Лучше всего подстраиваться к жестам рук собеседника с помощью движений своих пальцев, делая ими примерное направление движений рук собеседника зеркально намечая их, но не заканчивая. Из микродвижений можно выбрать для подстройки моргание – этого многие не осознают.

Одним из признаков удачной пристройки для сотрудника ОВД могут быть кивки головой собеседника. Этого он может добиться и прямой подстройкой, «одобряя» своим киванием чье-то уже имеющееся, и не прямой подстройкой, организуя ритм своей речи так, чтобы стимулировать чье-то намерение кивнуть.

Присоединение к дыханию

Дыхание – важнейший биоэнергетический ритм человека и, когда он дышит в унисон с другим человеком, происходит взаимодействие на глубоком бессознательном уровне. На уровне присоединения по дыханию сотрудник может успокоить собеседника, нередко пребывающего в возбужденном, настороженном, а порой, агрессивном состоянии уже самим фактом общения с представи-

телем правопорядка. Синхронизируясь с ритмом дыхания собеседника, затем постепенно урежая свое дыхание, сотрудник полиции может привести собеседника к спокойному обсуждению проблемы.

В процессе общения, особенно в начальной его фазе, могут быть два варианта подстройки к дыханию: прямая и непрямая. Прямая подстройка: сотрудник начинает дышать так же, как дышит собеседник, в том же темпе. Непрямая подстройка: он согласует с ритмом дыхания какую-то часть своего тела: например, покачивать (кивать) головой, рукой, ногой, делать какие-либо жесты в такт дыхания другого или говорить в ритм, такт его дыханию.

Прямая подстройка более эффективна для создания взаимопонимания.

Непрямая настройка к дыханию имеет некоторые тонкости. Во-первых, темп речи должен быть сопоставим с дыханием собеседника, и говорить следует на его выдохе. Это очень важный момент – человек всегда говорит на выдохе, и, если мы будем говорить на его выдохе, ему будет легко воспринимать свою внутреннюю речь. Во-вторых, при очень большой разнице в ритме и глубине дыхания (часто у детей и спортсменов) можно отслеживать дыхание собеседника «через раз» (например, при частом дыхании копировать вдох, пропускать выдох, второй вдох и копировать второй выдох). Это по аналогии похоже на ходьбу по шпалам, когда мы не наступаем на часто расположенные шпалы, а сначала наступаем через одну, но ритм в их расположении все равно учитываем и подстраиваемся к нему.

Следует обратить внимание на то, что у мужчин и женщин разные типы дыхания. Как правило, у мужчин брюшной тип дыхания (они дышат животом), а у женщин – грудной.

После того, как произошло присоединение наблюдаемого поведения собеседника, сотрудник ОВД должен менять поведение у себя. С этого момента можно говорить, что он ведет своего собеседника.

«Ведение» – это начало управления собеседником. Успешное присоединение к нему следует расценивать как начало подсознательного доверия, снижения сопротивления с одной стороны, и как первый шаг к занятию лидерской позиции, возможности контролировать процесс общения в желаемом направлении – с другой.

Существует множество способов «ведения», о которых частично шла речь выше: перестройка позы тела (напряженной, защитной на свободную, открытую), скорости движений, жестов, микродвижений; медленное изменение частоты и глубины дыхания и др. Кро-

ме этого, имеется много проверенных практикой вербальных (словесных) приемов, описание которых будет приведено ниже.

О ведении можно сказать, что это незаметное изменение состояния и поведения собеседника в целом при помощи своего голоса, мимики, жестов, поз, поддерживая при этом с ним тесный контакт. Например, часто поза со скрещенными ногами и руками отражает общий негативный настрой человека, хотя иногда эта поза может быть просто удобной. Сотрудник полиции, подводя такого человека к открытой позе, способствует возникновению у него позитивного восприятия.

Ведение должно быть постепенным и ни в коем случае не явным. Прежде всего надо самому разжать кулаки или расцепить руки, а затем, когда собеседник последует этому примеру, заставить его изменить положение ног.

То же самое относится к изменениям темпа речи, интонаций, а также любого другого механизма процесса общения. Например, если сотрудник имеет дело с разгневанным человеком, который говорит быстро и на повышенных тонах, то прежде всего он должен подстроиться к нему, по крайней мере, до некоторой степени. Если в такой ситуации он начнет говорить медленно, обдумывая каждое слово, это явно не будет гармонировать с настроением собеседника и, скорее всего, может вызвать новую волну гнева и антипатию к нему как представителю органов правопорядка.

Добившись необходимого контакта путем умелой подстройки к собеседнику (как с помощью слов, так и с помощью незаметного зеркального отражения мимики, жестов, позы), сотрудник может постепенно начинать приводить его в нужное состояние. При этом следует постепенно замедлять темп речи и смягчать жестикуляцию до тех пор, пока собеседник не начнет делать тоже самое и не успокоится. Причина этого заключается в том, что наше сознание и наше поведение тесно взаимосвязаны (трудно сказать: нам хорошо, потому что мы напеваем бодрую мелодию, или же мы ее напеваем, потому что нам хорошо).

Присоединение к репрезентативным системам

Каждый человек воспринимает мир, воспроизводит то, что он запомнил или конструирует сообщение чаще всего через визуальную (зрительную), аудиальную (слуховую) и кинестетическую (ощущающую, чувствительную) репрезентативные системы. И также в этих системах восприятия жизненный опыт кодируется в головном мозге человека. Одни предпочитают запоминать и затем вспоминать события, информацию в виде образов, другие – звуками, третьи пользуются ощущениями.

Большинство людей предпочитают воспринимать мир через зрение и использовать для мыслительных процессов образы. Тогда можно говорить о визуальной системе как о ведущей репрезентативной, то есть о системе, в которой может быть репрезентирована (представлена) мыслительная информация. Такого человека называют визуалом. Если у человека ведущая система аудиальная, то он называется аудиалом. Точно также у кого-то лучше развита кинестетическая система, кто-то предпочитает распознавать мир через ощущения, прикосновения и помнит его не ярким, цветным и красивым, а мягким и пушистым. Это – кинестетики.

Специалисты по нейролингвистическому программированию предложили способ определения ведущей репрезентативной системы по движениям зрачков глаз.

Когда сотрудник имеет дело с *визуалом*, он увидит, что прежде чем ответить на его вопрос, тот будет поднимать глаза вверх. Считается, что если этот человек поднимает глаза вверх и вправо, значит он обращается к своим визуальным фантазиям, придумывает, конструирует что-либо; а если поднимает глаза и при этом направляет их влево, то речь идет чаще всего о визуальном воспоминании. Эта схема, учитывающая правую и левую сторону, справедлива для правшей – как мужчин, так и женщин любой национальности. У левшей эти зоны воспоминания и конструирования меняются местами, причем это будет правильно также и для аудиалов, и для кинестетиков. Однако важно то, что глаза находятся в верхнем этаже поля зрения. Ряд визуалов будет смотреть прямо перед собой, расфокусируя глаза. Это значит, что он где-то в пространстве создает невидимый для собеседника, да и для себя экран, на котором возникают эти образы. Характерной чертой здесь может быть фиксация взгляда в какой-то точке, рассматривание невидимых картин.

Для визуала характерны и другие черты. Обычно он одевается так, чтобы привлекать внимание окружающих. При этом он может много жестикулировать. Жесты чаще всего острые, угловатые, быстрые, подчеркивающие речь, на уровне и выше плеч. При разговоре визуал придерживается дальней дистанции, старается смотреть на собеседника или над ним. Как правило, видно, что тонус мышц повышен, тело находится в готовности к движению. Дыхание верхнее (ключичное), обычно быстрое, иногда поверхностное. Темп речи быстрый, громкий, с ускорением, тон высокий, интонации как бы идут «на подъем». В речи употребляет много слов, которые характеризуют визуальную систему: «я вижу, кажется, взгляд, смотреть, яркий, светлый, цветной, перспективный, фокус, красочный,

представьте себе» и т. д. Внешне это, как правило, достаточно подтянутый, бодрый человек, по типу тела и движениям как тощий, так и полный, движения скованы, судорожны. Поза, которую любит принимать визуал – прямая, расправленная, голова и плечи приподняты. Под влиянием стресса визуалы склонны принимать позу «обвинителя», проявлять агрессию, показывая пальцами на собеседника, демонстрировать сжатые кулаки, нервно крутить в руке ручку, карандаш и т. д.

Кинестетик в процессе общения предпочитает близкую дистанцию, смотрит вниз или в сторону. Обычно он говорит медленно, вязко, с большими промежутками между фразами, как бы давая возможность соотнести сказанные слова со своими ощущениями, тон низкий с интонациями снижения в конце фраз. При обращении к внутреннему миру обычно глаза опускаются вниз и вправо для правшей, вниз и влево для левшей. Это помогает кинестетику найти доступ к своим чувствам и ощущениям. В его речи встречаются слова: «мягкий, тяжело или легко, чувствительный, приятно, возьмем, извините, переживание», и т. д. Мышцы тела обычно расслаблены, жестов немного: их либо нет вообще, либо они небольшие по амплитуде ниже груди, плавные, медленные. Дыхание глубокое, нижнее (брюшное), достаточно ритмичное. Довольно часто кинестетик одет в мягкую, удобную для него одежду, которая может не так хорошо смотреться, однако доставляет ему приятные ощущения. Периодически в ходе разговора о своем восприятии мира, о своих воспоминаниях проявляется вегетативно-сосудистая реакция, т. е. появляется румянец, а иногда – капельки пота.

Аудиал ближе к визуалу по внешним проявлениям, нежели к кинестетику. Однако у него есть свои особенности. Прежде всего – голос. Голос у аудиала хорошо модулирован, потому что голос – это основное средство презентации себя окружающему миру. Он может говорить тихо, громко, то выше, то ниже, размеренно, логично, с равномерными интонациями, как бы наслаждаясь способностями своего голоса. Когда сотрудник будет говорить с таким человеком, тот может повернуться к нему ухом. Это не следует расценивать как знак неуважения, скорее – как способ лучше воспринимать его. Жестов может быть не много, как правило, на уровне груди. Встречается круговой жест около уха, которым аудиал подчеркивает, что он слышит собеседника. Дыхание у аудиала чаще всего среднее (межреберное), но может быть разным, и это зависит от разговора как такового. Для того, чтобы красиво, хорошо сказать, нужно хорошо вдохнуть, и аудиал пользуется дыханием как проводником своей аудиальной системы, своей речи. В процессе общения аудиал пред-

почитает среднюю дистанцию. В речи часто используются слова: «говорю, слышу, послушай, громко, звучит» и т. д.

Несмотря на то, что мы говорим о ведущих репрезентативных системах, тем не менее сотрудник должен учитывать, что у каждого человека развиты все три системы в той или иной степени, и в зависимости от обстоятельств и потребностей он может переключаться на одну, другую и третью системы. Безусловно, ведущей остается система излюбленная. Ее по аналогии можно сравнить с родным языком, и если сотрудник общается с партнером или другим человеком в силу служебной необходимости в границах его родной репрезентативной системы, то вероятность взаимопонимания и положительного решения возникающих проблем будет гораздо выше.

Следует обратить внимание также на некоторые тонкости использования изложенных выше знаний. Если у собеседника зрачки глаз бегают, а затем, когда он начинает говорить, опускаются вниз влево, или взгляд быстро вначале переходит вверх вправо, а затем опускается вниз влево (у людей с быстрой реакцией) – это часто может значить, что собеседник начинает вводить вас в заблуждение, фантазировать, придумывать, т. е. честность и правдивость его ответа уже могут заставить сомневаться сотрудника полиции.

Приложение 3. Формирование психологической устойчивости у сотрудников полиции

Формирование профессиональной психологической устойчивости у сотрудников полиции – сложный психологический процесс. Психологическая устойчивость является интегративным качеством личности, представляющим собой системную взаимосвязь свойств и состояний, сознания и деятельности, проявляющимся в способности устойчиво следовать в своих действиях, оценках, поведении нормам закона, нравственным убеждениям и принципам, в умении отстаивать справедливость, утверждать общечеловеческие нормы морали и законность во всех без исключения случаях, обеспечивая «иммунитет» к воздействиям, противоречащим закону и личным установкам, взглядам, убеждениям.

Психологическая устойчивость к внешним негативным воздействиям, проблемным профессиональным ситуациям достигается посредством саморегуляции сотрудником психоэмоционального состояния, включающей ряд этапов: подготовительный этап, этап выполнения задачи и заключительный – преодоление сложной ситуации. Сущность первого этапа, начинающегося с поступлением

сигнала о необходимости действовать, состоит в мобилизации эмоционально-волевых, умственных и физических способностей. При этом человек способен влиять на свое поведение, используя три основных канала:

- а) изменение тонуса скелетных мышц и дыхания;
- б) активное включение представлений и чувственных образов;
- в) использование программирующей и регулирующей роли слова.

Использование этих каналов и лежит в основе приемов психической саморегуляции, столь важных для формирования психологической устойчивости сотрудников полиции.

Приемы «разрядки» негативных эмоциональных состояний

Дыхательные упражнения

Известно, что нервные импульсы из дыхательных центров мозга распространяются на его кору и изменяют ее тонус. Тип дыхания, при котором вдох производится быстро и энергично, а выдох – медленно, после задержки дыхания, вызывает снижение тонуса центральной нервной системы, нормализацию кровяного давления, снятие эмоционального напряжения. Медленный вдох и резкий выдох тонизируют нервную систему, повышают уровень ее функционирования.

Управление скелетной мускулатурой

Скелетная мускулатура является одним из самых сильных источников стимуляции мозга. Мышечная импульсация способна в широких пределах изменять его тонус. Доказано, что произвольное напряжение мышц способствует повышению и поддержанию психической активности, торможению нежелательных реакций на действующий или ожидаемый стимул. Для снятия неактуальной или чрезмерной психической активности, напротив, необходимо мышечное расслабление (релаксация). Испытывая негативные влияния, организм максимально мобилизуется для интенсивной мышечной работы. Иногда снятию психического напряжения помогут 20–30 приседаний или максимально возможное число отжиманий от пола. В других случаях более эффективным окажется дифференцированный аутотренинг по типу «экспресс-метода». Он заключается в максимальном расслаблении тех мышц, работа которых в данный момент не требуется. Так, если при ходьбе напрягаются преимущественно мышцы ног, то нужно расслабить мышцы лица, плеч, рук. В положении сидя следует расслабить мышцы лица, плеч, рук, ног.

Разрядке негативных эмоциональных состояний и поддержанию бодрого настроения поможет упражнение «Расслабление по

контрасту». Здесь релаксация достигается через напряжение. Необходимо напрячь, к примеру, кисти рук, а затем максимально их расслабить. Напрячь ноги, с силой упереться в пол, затем расслабить их. Вместе с расслаблением должно прийти ощущение радости освобождения от скованности.

Приемы волевой самомобилизации

Рекомендуемые приемы помогут осуществить быструю волевою мобилизацию в сложных условиях. Действие основано на описанных ранее эффектах. Произвольное напряжение мышц; дыхание, сочетающее продолжительный спокойный вдох и резкий энергичный выдох; словесное самовнушение, самоубеждение, самоприказ, самоподкрепление способны тонизировать головной мозг, мобилизовывать физические и духовные возможности человека.

Формируя навыки волевой мобилизации, следует учиться совершать волевые действия после отдачи самоприказа, например: «Вперед!», «Давай!», «Держись!» и т. п. Частое сочетание волевого действия с самоприказом закрепляется рефлексорно. Это позволит в сложных условиях создать волевое напряжение.

Связь самоприказа с волевым действием упрочится, если дополнить ее самоподкреплением, т. е. одобрением собственных успешных действий по реализации самоприказа (например: «Молодец!», «Здорово!» и т. п.).

Аутогенная тренировка

Психофизиологическая сущность аутогенной тренировки заключается в сознательном регулировании неуправляемых процессов, что постигается не прямо, а косвенно, за счет условных рефлексов, вызванных словами и представлениями, связанными с этими словами.

Чего можно достичь, овладев аутогенной тренировкой? Аутогенная тренировка поможет найти силы и быть бодрым, энергичным в минуты большой слабости, а также предоставит возможность при необходимости заснуть в таком месте, где трудно не только спать, но и находиться продолжительное время. Аутогенная тренировка позволит увеличить не только нервно-психические, но и физические ресурсы своего организма. Она поможет уберечь себя от «срывов». Овладев аутогенной тренировкой в полном объеме, сотрудник научится быть во всех жизненных ситуациях спокойным и уравновешенным.

Аутогенная тренировка требует настойчивости и упорства. Заниматься ею сначала надо ежедневно, до тех пор, пока эти занятия не станут неотъемлемым элементом жизни.

Первоначально проводить сеансы нужно в первой половине дня, в дальнейшем время проведения выбирается по собственному усмотрению. Дополнительно к основному сеансу, длящемуся около 15 мин, следует повторять упражнения в течение 5 мин вечером перед сном и утром сразу после пробуждения. Позже целесообразно использовать каждую относительно свободную минуту, к примеру, время проезда в транспорте и т. п.

Обучение аутотренингу лучше всего проводить в уединении или в группе сотрудников, совместно проводящих тренировку.

Одним из главных принципов аутогенной тренировки является сосредоточение всего своего внимания на внутренних ощущениях, связанных с тренингом. Не овладев первоначальными упражнениями, не следует приступать к более сложным.

Приложение 4. Рекомендации к проведению деловых и ролевых игр

Моделирование ситуации предполагает исполнение ролей участниками тренинга и последующий совместный анализ поведения участников игры. При этом важно отметить, что игровое действие начинается с моделирования более простого с психологической точки зрения типа ситуаций взаимоотношений сотрудника с гражданами, а именно с инсценировки ситуаций взаимоотношений в условиях бесконфликтного общения. В дальнейшем осуществляется постепенный переход к моделированию более напряженных по своему психологическому содержанию условий, осложненных наличием коммуникативных барьеров и конфликтных ситуаций.

Благодаря такому подходу, во-первых, обеспечивается инсценировка большого количества разных ситуаций, во-вторых, расширяется социальный и ролевой опыт участников тренинга, в-третьих, осуществляется постепенное вовлечение участников в деловую игру.

Прежде чем перейти к игровым действиям, всем участникам необходимо сформулировать фабулу по плану:

1. Что привело к предложенной ситуации?
2. Что происходит в настоящий момент? Кто является действующими лицами (это вводная фабула к игровой ситуации соответствующего типа)?
3. Ответы на вопросы: «Какие события будут разворачиваться в дальнейшем? Чем эта ситуация закончится?» моделируются с использованием метода деловой игры. При этом время диалога не менее трех минут.

Задание игровым коллективам

1. Проанализировать целесообразность и правомерность тактики действий сотрудников полиции.
2. Осуществить психологический анализ ситуации и ее участников.
3. Разработать правомерный алгоритм действий сотрудника полиции в рамках продемонстрированной профессиональной ситуации.
4. Обсудить результаты совместной работы, подготовить одного выступающего от каждого игрового коллектива.

Участникам игры необходимо продемонстрировать развернутый и достаточно правдоподобный вариант диалога, показывающий особенности взаимоотношений сотрудника полиции и граждан.

Игроку, исполняющему роль сотрудника полиции, необходимо добросовестно выполнять свою профессиональную роль в соответствии с имеющимися представлениями о ней, использовать методы воспитательного воздействия на граждан и подкреплять свою аргументацию ссылкой на конкретные положения действующих нормативных документов. При возникновении конфликтной ситуации следует не допустить ее усугубления и развития конфликта, разрешить проблему приемлемыми с социальной и правовой точки зрения способами. В роли граждан необходимо придерживаться линии поведения, предусмотренной типом и контекстом ситуации, изменить свою позицию и согласиться с требованиями сотрудника полиции только в случае их обоснованности и корректности действий.

Сотруднику полиции каждый раз при общении с гражданином целесообразно стремиться представить себя на его месте, почувствовать его настроение и мысли, понять мотивы совершенного гражданином правонарушения. Полезно задавать себе вопрос: «А как бы я поступил на месте гражданина?». Умение смотреть на себя глазами нарушителя позволяет увидеть не безликую массу, а личность с индивидуальными особенностями. При этом сотруднику полиции важно обращать внимание на особенности внешних проявлений в поведении гражданина, его эмоциональное состояние и в соответствии с этим применять меры административной ответственности. На данном этапе стоит также учитывать, что начало исполнения игровых ролей в некоторой степени критическое, т. к. в этот момент наиболее вероятны сбои в игре, например, участник тренинга недостаточно ясно понял инструкцию-задание и свои задачи. В таком случае ведущий может оказывать психологическую поддержку в решении возникающих затруднений, подсказывая и помогая участникам, когда они сталкиваются с трудностями, предоставляя им обратную связь в течение всего тренинга.

Подведение итогов работы игровых коллективов

На данном этапе ведущий организует поочередное выступление представителей каждого игрового коллектива с правовой оценкой и психологическим анализом предложенной ситуации; выводом о целесообразности и правомерности действий сотрудников полиции; правомерным и психологически грамотным алгоритмом действий сотрудника в рамках продемонстрированной профессиональной ситуации, применяя метод групповой дискуссии. Выступающие могут отстаивать и обосновывать свои решения, стиль и выбранную стратегию, ведущий должен дать возможность аргументировать свои действия.

Ведущему следует сообщить сотрудникам экспертную оценку (прил. 3), уделяя основное внимание рассмотрению степени эффективности решения предложенной ситуации и достижения игроками поставленных задач, анализу проявившихся в должной или в недостаточной мере коммуникативных знаний, умений и способностей сотрудников полиции. Важно также помнить, что при анализе поведения игроков важны не критика в их адрес, а конструктивные замечания и разбор их конкретного ролевого поведения.

Исполнители ролей могут отстаивать и обосновывать свои решения и выбранную стратегию. Ведущий должен дать возможность аргументировать свои действия, обращая особое внимание на поведение участника тренинга, воплощавшего роль сотрудника полиции. Также ведущему необходимо помнить, что после обмена мнениями важно сохранить доброжелательные отношения между участниками тренинга.

В целом процесс моделирования игровых профессионально ориентированных ситуаций и исполнение ролей требует больших энергетических затрат и может вызвать выраженные эмоциональные переживания. Снятию возможного эмоционального напряжения и предотвращению усталости участников тренинга способствует смена ведущим методических средств.

В частности, уместным представляется применение видеосъемки, которая повышает результативность работы участников тренинга.

Видеозапись игрового процесса позволяет сформулировать и персональные, и общие выводы, т. к. видеопросмотр является эффективной формой осуществления обратной связи, позволяющей более полно проанализировать игровой процесс в целом и его результаты. Таким образом, с помощью видеозаписи возможно и осуществление постепенного перехода к следующей части тренинга – заключительной.

Таблица № 1. Результаты тренинга

Дата проведения практического занятия					
1. ФИО сотрудника					
1	2	3	4	5	
Положительные стороны личности, в т. ч. индивидуально выраженные профессиональные навыки и способности	Грамотно применяемые административно-правовые и тактические меры, психологические методы и приемы	Ошибки в поведении и действиях, которые были допущены и исправлены во время занятия	Рекомендации, направленные на совершенствование профессиональных навыков и способностей		Конкретные виды работы и сроки для последующего контроля эффективности профессиональной деятельности и тренировки

Приложение 5. Рекомендации для анализа результатов практического занятия и проведения работы по самосовершенствованию личности сотрудников

По завершении практического занятия экспертной группе (в составе: руководитель, психолог, опытный сотрудник) рекомендуется:

- проанализировать: эффективность проведенного занятия, результаты поставленных целей и задач;
- письменно зафиксировать достигнутые результаты, кратко охарактеризовав каждого участника тренинга (см. таблицу).

Руководителю и психологу рекомендуется поддерживать постоянную обратную связь с сотрудниками, определять возникающие проблемы во взаимоотношениях с гражданами.

В процессе общения с сотрудниками целесообразно отмечать положительные изменения: стойкие профессиональные навыки, уверенное поведение, способность прогнозировать провоцирующие действия граждан и противодействовать им и т. п.

Рекомендуется оказывать помощь и поддержку сотрудникам, нуждающимся в дополнительных занятиях, а также в мерах мотивирования оперативно-служебной деятельности.

По запросам сотрудников целесообразно проводить дополнительные занятия, осуществлять консультирование.

В случае необходимости (неразрешенность имеющихся проблемных ситуаций, возникновение новых взаимоотношений с гражданами в провокационных условиях) психологу рекомендуется организовать и провести социально-психологическое исследование, запланировать проведение занятий и других видов психологической работы.

Учебное издание

Ульянина Ольга Александровна

**Социально-психологический тренинг формирования
психологической устойчивости и коммуникативной
компетентности сотрудников полиции**

Учебно-методическое пособие

Редактор: *А. А. Уварова*

Верстка: *Д. А. Буцев*

Подписано в печать 13.06.2018. Формат 60 × 84 $\frac{1}{16}$.
Усл. печ. л. 5,3. Уч.-изд. л. 4,5. Тираж 42 экз. Заказ № _____

Отделение полиграфической и оперативной печати РИО
Академии управления МВД России.
125993, Москва, ул. Зои и Александра Космодемьянских, д. 8

ISBN 978-5-906942-47-0



9 785906 942470