



**ВОРОНЕЖСКИЙ ИНСТИТУТ
МВД РОССИИ**

С. Е. Кораблев

**ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ
НАВЫКОВ УВЕРЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

**Воронеж
2019**

Воронежский институт МВД России

С. Е. Кораблев

**ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ УВЕРЕННОГО
ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

**Воронеж
2019**

ББК 88.4

К66

Рецензенты: А. С. Душкин, начальник кафедры педагогики и психологии Санкт-Петербургского университета МВД России, кандидат психологических наук; Е. М. Титова, старший психолог отделения психологического обеспечения ОМПО УРЛС ГУВД по Воронежской области.

Кораблев С. Е.

К66 Тренинг развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / С. Е. Кораблев. – Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2019. – 187 с.

ISBN 978-5-88591-742-1

В учебном пособии рассматривается сущность уверенности и уверенного поведения как факторов профессиональной эффективности сотрудников органов внутренних дел. На основе анализа слагаемых уверенности в себе сформирована система социально-психологических методов развития указанного качества личности сотрудника органов внутренних дел.

Предназначено для специалистов в сфере педагогики и психологии правоохранительной деятельности, сотрудников органов внутренних дел, всех категорий обучающихся образовательных организаций высшего образования МВД России.

К 4301000000 – 34 31(І) – 19
221– 19

ББК 88.4

ISBN 978-5-88591-742-1

© Воронежский институт МВД России, 2019

© Кораблев С.Е., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Раздел I. Теоретические аспекты проблемы уверенного поведения – фактора социальной эффективности сотрудников органов внутренних дел	8
1.1. Феномен уверенного поведения в контексте эффективного выполнения правоохранительных задач.....	8
1.2. Теоретические подходы к пониманию психологической сущности уверенного поведения.....	12
1.3. Структурные компоненты уверенности и уверенного поведения.....	17
1.4. Психологическая природа неуверенности в себе	23
1.5. Уверенное поведение, самоуверенность и агрессия.....	30
1.6. Социальная смелость как особенность уверенного поведения сотрудника органов внутренних дел.....	40
1.7. Личностные и социально-психологические детерминанты уверенности и уверенного поведения: эффективная социальная самопрезентация сотрудника полиции	46
Раздел II. Методические и содержательные аспекты тренинга развития навыков уверенного поведения.....	60
2.1. Социально-психологический контекст развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел.....	58
2.2. Сущность тренинга как базового метода социально-психологического обучения	60
2.3. Стратегия и тактика тренинга развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел	63
2.4. Базовые принципы проведения тренинга развития навыков уверенного поведения.....	65
2.5. Социально-психологические методы развития навыков уверенного поведения.....	67
2.6. Структурная композиция тренинга развития навыков уверенного поведения	74
Раздел III. Особенности методики проведения занятий в рамках тренинга развития навыков уверенного поведения.....	78
Занятие 1. Тема: «Роль уверенного поведения как фактора социальной и профессиональной эффективности сотрудника ОВД»	79
Занятие 2. Тема: «Социально-психологические методы диагностики и коррекции самооценки сотрудника органов внутренних дел в контексте формирования навыков уверенного поведения»	90
Занятие 3. Тема: «Эффективная социальная самопрезентация полицейского: особенности речевой и невербальной коммуникации в контексте уверенного поведения	105

Занятие 4. Тема: «Особенности асертивного поведения в кризисных ситуациях межличностного общения.....	114
Занятие 5. Тема: «Уверенное поведение в процессе переговоров»	127
Занятие 6. Тема: «Эмоциональная регуляция в контексте уверенного поведения»	147
Занятие 7. Тема № 7: «Оптимизм – стратегия уверенного поведения»....	153
Заключение	165
Список использованных источников	166
Приложение № 1. Тест «Уверенность в себе» С. Райдаса	168
Приложение № 2. Тест «Экспресс-диагностика уровня самооценки личности»	170
Приложение № 3. Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки)	172
Приложение № 4. Тест «Экспресс-диагностика неуправляемой эмоциональной возбудимости» (В. В. Бойко).....	176
Приложение № 5. Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири	177
Приложение № 6. Тест «Прогноз» – методика определения нервно-психической устойчивости	185

ВВЕДЕНИЕ

Современность требует от полицейского успешного и уверенного выполнения функциональных обязанностей как в обычных, так и в экстремальных условиях правоохранительной деятельности. Сотрудник органов внутренних дел при реализации своих профессиональных функций вынужден эффективно воздействовать на правосознание и поведение граждан, быстро брать под контроль любую социальную ситуацию, влиять на личность и группу, представляя собой государственную власть. Способность осуществить выше указанные действия обусловлена не только правовой, физической и другими уровнями профессиональной подготовленности, но и личным психологическим потенциалом, в системе которого важное место занимает такое качество как уверенность сотрудника в себе. Уверенность представляет собой важнейшую социально-психологическую характеристику личности, фундаментом которой является позитивная оценка собственных умений, возможностей и компетентности, как достаточных для достижения значимых для него профессиональных и личных целей. Уверенный в своих силах, праве и правоте полицейский способен:

- быстро брать под контроль социальную ситуацию;
- правильно расставлять нравственные и правовые приоритеты в ходе выполнения служебной деятельности;
- эффективно решать правоохранительные задачи;
- воздействовать на граждан с целью коррекции их поведения;
- обеспечивать необходимый уровень собственной профессиональной безопасности;
- формировать личный позитивный образ в социальном окружении;
- повышать престиж профессии полицейского и уровень социального доверия властным структурам.

Отмеченные характеристики личностного потенциала уверенного поведения полицейского не исчерпывают всего многообразия других психологических факторов-показателей указанного феномена. Они всего лишь подчеркивают актуальность проблемы, стимулируют дальнейшее ее изучение в плане повышения эффективности деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Деятельность всех звеньев в управлении органами внутренних дел зачастую зависит от психологической устойчивости отдельного сотрудника или его психологической надежности. Уверенное поведение полицейского выступает показателем его психологической устойчивости и предполагает готовность сопротивляться деструктивному психологическому воздействию, не стать жертвой при решении оперативных, служебных, боевых задач. Необходимость обеспечения морально-психологической устойчивости сотрудников органов внутренних дел, надежности в управ-

лении социальными ситуациями обусловила разработку данного учебного пособия, в котором предпринята попытка систематизировать теоретические и практические аспекты формирования и развития навыков уверенного поведения.

Для достижения указанной цели решались задачи:

- изучение теоретических аспектов проблемы уверенного поведения как фактора социальной эффективности сотрудников органов внутренних дел;

- рассмотрение феномена уверенного поведения специалиста в контексте эффективного выполнения правоохранительных задач;

- систематизация основных научных подходов к пониманию психологической сущности уверенного поведения;

- анализ личностных и социально-психологических детерминантов уверенности и уверенного поведения;

- определение системы социально-психологических методов формирования навыков уверенного поведения;

- разработка методики формирования и развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел в процессе социально-психологического обучения (организационный, теоретический, психодиагностический, психогимнастический аспекты).

Пособие предназначено для специалистов в сфере педагогики и психологии правоохранительной деятельности, сотрудников органов внутренних дел, в частности, всех категорий обучающихся образовательных организаций высшего образования МВД России. В его структуру включены три раздела.

Первый раздел посвящен теоретическим аспектам проблемы уверенного поведения. Ставится акцент на актуальности изучения проблемы уверенности и уверенного поведения в контексте эффективности деятельности сотрудника органов внутренних дел. Рассматриваются мнения представителей различных научных психологических школ о феномене уверенности в себе: психоанализа, бихевиоризма, гештальтпсихологии, гуманистической психологии и др. Изучается психологическая природа неуверенности и ее слагаемых, препятствующих достижению профессионального результата сотрудникам полиции. Рассматривается структура личностных и социально-психологических детерминантов уверенности и уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел. Особое внимание уделяется социальной смелости, оптимизму как стилю отношения к действительности и поведения, а также вопросам, касающимся соотношения уверенности в себе и агрессивности.

Второй раздел включает в себя организационно-методические аспекты тренинга развития навыков уверенного поведения. В частности, акцентируется внимание на сущностных аспектах, стратегии, тактике, принципах, структурной композиции тренинга развития навыков уверенного поведения сотруд-

ников органов внутренних дел; определяется система социально-психологических методов.

Третий раздел содержит информационный материал программы тренинга развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел. Приводятся сценарии занятий, содержащие в себе элементы теоретического анализа, диагностики личности, активных методов обучения.

Феномен профессиональной уверенности сотрудника органов внутренних дел имеет социально-психологическую природу, что позволяет обнаружить соответствующую совокупность средств ее формирования и развития. Коммуникативная компетентность – развитая способность к использованию средств общения в целях эффективного выполнения функций охраны правопорядка – должна, на наш взгляд, включать в себя уверенность как важный личностный фактор социальной открытости сотрудника полиции, его правовой непреклонности, предприимчивости, доверия, оптимизма в преодолении профессиональных и личных проблем.

Раздел I

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ УВЕРЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ – ФАКТОРА СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

1.1. Феномен уверенного поведения в контексте эффективного выполнения правоохранительных задач

Особенностью рассматриваемой темы является ее вводный характер. В рамках данной темы преподавателю необходимо сформировать у обучающихся общее представление о социально-психологическом контексте правоохранительной деятельности и обозначить актуальность разработки проблемы уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел в плане повышения эффективности их деятельности.

Материал для самостоятельного изучения

Уверенное поведение и профессиональная эффективность сотрудника органов внутренних дел

Проблема уверенного поведения современного российского полицейского связана, прежде всего, с качественным выполнением профессиональных обязанностей в рамках правоохранительной деятельности.

С точки зрения юридической психологии, сотрудник органов внутренних дел обязан уверенно (эффективно) применить нормы права с целью предупреждения и преодоления криминальной ситуации.

Социальная психология в этом смысле предполагает высокий уровень компетентности полицейского в сфере общения, социального влияния и управления. Уверенный сотрудник в социально-психологическом контексте профессионального поведения быстро берет под контроль социальную ситуацию, эффективно воздействует на правосознание и поведение граждан.

Личностный контекст уверенности подразумевает со стороны полицейского решение проблемы эмоционального самоконтроля:

- определение границ между неуверенным и самоуверенным поведением;
- сознательный выбор в сторону сохранения личного достоинства;
- отказ от самоуничижения перед определенными категориями граждан;
- преодоления гордыни и высокомерия в ситуациях, когда от сотрудника зависит многое;

- ограничение агрессии (в физической, вербальной; негативизма, подозрительности, импульсивности);

- оптимизация самооценки в плане преодоления негативизма в отношении себя, аутоагрессивных мыслей и действий.

Анализ нормативных документов, регламентирующих работу сотрудников ОВД, аналитических материалов, отражающих специфику их деятельности, опросы сотрудников подтверждают значимую роль уверенного поведения и соответствующего общения как средств, способствующих успеху в решении профессиональных задач профилактики правонарушений и организации охраны общественного порядка. Главный смысл этих задач заключается в воздействии на правосознание граждан и управление их поведением в правовой сфере.

Сущность и процесс реализации основных принципов деятельности полиции, обязанностей и прав сотрудников органов внутренних дел, сформулированных в главах 2, 3 Федерального закона от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» предполагают их императивное, уверенное воплощение в работе сотрудников органов внутренних дел. Например, уверенное поведение необходимо полицейскому в плане незамедлительного прибытия на место совершения преступления, административного правонарушения, пресечения противоправных деяний, устранения угрозы безопасности граждан и общественной безопасности, документирования обстоятельств совершения преступления, административного правонарушения, выявления обстоятельств происшествия, обеспечения сохранности следов преступления; оказания первой помощи пострадавшим, а также лицам, находящимся в беспомощном состоянии; выявления причины преступлений и административных правонарушений и условий, способствующих их совершению, участия в профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в пропаганде правовых знаний, обеспечения безопасности граждан и правопорядка в общественных местах и т. д.

Таким образом, контекст нормативно правовых документов, регламентирующих деятельность полиции, содержит в себе очевидное требование к сотруднику – быть обладателем таких профессионально-важных качеств как ответственность, честность, отважность, уверенность в себе, устойчивость к стрессам, аналитический ум, находчивость, быстрая реакция, крепкая физическая форма.

Уверенное поведение как особенность профессионального общения сотрудника органов внутренних дел

Воздействие как базовая интенция профессионального общения сотрудников ОВД обуславливает необходимость их уверенного поведения в большинстве социальных ситуаций. Исходя из общих и специальных осо-

бенностей их службы, уверенное поведение выступает оптимизирующим и стабилизирующим фактором их коммуникативной деятельности. Уверенно необходимо себя вести в рамках общения, имеющего:

- правовой характер, обусловленный многообразием ситуаций поводов вступления в общение, связанный с юридическими проблемами как в сфере уголовного, административного, гражданского законодательства;

- вынужденный характер (вытекает из предыдущей особенности), свидетельствующий о необходимости взаимодействия, несмотря на многочисленные объективные или субъективные препятствия (нежелание сотрудника или его оппонента, вызванное неприязнью, пренебрежением и др.);

- властный характер, вытекающий из наличия достаточно широких полномочий, которыми наделен сотрудник;

- нормативно регламентированный характер, обусловленный наличием нормативных, процессуальных рамок, определяющих соответствующие стереотипы поведения и общения;

- экстремальный характер, обусловленный возможностью возникновения ситуаций противоборства или других жестких форм конфликтного взаимодействия, в которых жизнь и здоровье (психическое и физическое) ее участников подвергаются опасности (например, урегулирование лично-семейного конфликта).

К специальным факторам, обуславливающим необходимость уверенной коммуникации в целях воздействия, относятся:

- лимит времени, отведенного на общение, в силу подверженности сотрудников влиянию ряда внешних, объективных обстоятельств, среди которых можно назвать: многообразие функциональных задач; короткие сроки расследования, обилие «бумажной работы», обязанность формального документирования своей деятельности; большая территория; большое количество населения; отсутствие средств транспорта; удаленность от других органов внутренних дел, оказывающих содействие и помощь;

- наличие множественности целей общения;

- основная направленность деятельности. Для многих подразделений органов внутренних дел – это профилактическая работа с населением в целях предотвращения правонарушений, преступлений и других чрезвычайных происшествий. Именно посредством специально организованного общения осуществляется профилактическая работа среди населения, предполагающая психологическое воздействие.

Современная ситуация обуславливает необходимость решения сотрудниками полиции своих профессиональных вопросов посредством гибкого и комплексного применения административных («силовых») и социально-психологических, коммуникативных («лояльных») методов. Использование уверенного стиля поведения и общения в качестве средства достижения целей в профилактической и правоохранительной деятельности

сотрудников обуславливает необходимость развития социально-психологической и коммуникативной компетентности. Их отсутствие приводит к неэффективности решения служебных задач, акценту на административных, силовых и агрессивных способах воздействия со стороны сотрудника. Как следствие, возникают конфликтные ситуации с гражданами, вызывающие негативное отношение к правоохранительным органам и отсутствие готовности содействовать им в решении задач охраны правопорядка, что совершенно противоречит моральным и правовым требованиям, предъявляемым к сотрудникам органов внутренних дел.

Результаты включенного наблюдения за деятельностью сотрудников различных служб органов внутренних дел подтвердили очевидную взаимосвязь между степенью эффективности решения профессиональных задач и уровнем социально-психологической, коммуникативной компетентности. Результаты стандартизированного интервью показали, что большая часть сотрудников критически относится к своим коммуникативным знаниям, умениям, качествам, почти половина (из числа участвующих в опросе) считает их недостаточными и испытывает из-за этого затруднения в плане реализации профессиональных функций. Отсутствие уверенности в себе, соответствующих навыков социального позиционирования способствует проявлению аномии, профессиональной беспомощности сотрудников, с одной стороны, агрессивной, насильственной доминанты в поведении, с другой¹.

Важнейшая задача образовательных организаций МВД России, руководителей ОВД всех уровней, самих сотрудников – обеспечить должный уровень подготовленности к выполнению профессиональных задач на основе развития социально-психологического потенциала личности и навыков уверенного поведения. Речь идет об обретении сотрудником органов внутренних дел в процессе социально-психологического обучения именно навыков – автоматизированных умений уверенного поведения. Статус навыка позволяет полицейскому стать хозяином кризисной ситуации, поскольку существует правило: «В экстремальной ситуации, ты будешь делать то, что усвоил на уровне подсознания, в результате многократного восприятия, понимания и принятия нужной модели поведения как личной доктрины выживания»².

¹ На основе результатов научно-исследовательской работы «Социально-психологическая специфика тренинга развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел», проведенной сотрудниками кафедры социально-гуманитарных дисциплин Воронежского института МВД России в 2018 г.

² См.: Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников органов внутренних дел / А. В. Буданов. – Москва: Акад. МВД России, 1997. – 133 с.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите критерии профессиональной и личностной эффективности сотрудника органов внутренних дел, связанные с его способностью уверенно вести себя в социальных ситуациях.
2. Обоснуйте необходимость развития навыков уверенного поведения, исходя из требований нормативных актов, регламентирующих деятельность сотрудников органов внутренних дел.
3. Раскройте социально-психологический характер обучения сотрудников органов внутренних дел навыкам уверенного поведения при реализации своих профессиональных функций.

1.2. Теоретические подходы к пониманию психологической сущности уверенного поведения

Результатом изучения данной темы должны стать прочно усвоенные и системно-организованные представления об основных теоретических подходах к пониманию феноменов «уверенность» и «уверенное поведение».

Материал для самостоятельного изучения

Междисциплинарный научный статус понятия «уверенность»

Феномен уверенности является предметом изучения многих наук. Его междисциплинарный статус обусловлен научным интересом представителей различных наук, философов, педагогов, юристов и, конечно, психологов.

Научные представления о феномене уверенности отличаются разнообразием, обусловленным спецификой различных психологических школ. Постигание психологической сути понятия «уверенность» целесообразно на основе системного анализа его узко специфических звучаний и понимания в контексте указанных выше научных направлений. Таким образом, необходимым шагом к пониманию психологического смысла уверенности является признание научной ценности каждого из вариантов определения указанного феномена, его детальное изучение и выявление базовой идеи для возможного будущего преодоления проблемы разобщенности подходов.

С точки зрения этих подходов уверенность определяется следующим образом:

- готовность и способность личности предъявлять запросы и требования во взаимодействии с социальным окружением (Рита и Рудыгер Ульрих);

- состояние индивида, участвующее в процессе принятия им решения (И. В. Вайнер, М. Бьёркман, М. Юшер);
- вера в эффективность собственных действий (А. А. Бандура);
- настроенность человека на достижение успеха (Р. Энтони);
- психическое образование, гармонично сочетающее в себе мотивационно-смысловую и регуляторно-динамическую подсистемы (В. В. Бойко);
- целостная характеристика человека, в структуру которой включены личностный, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты (В. Г. Ромек, И. Л. Зиновьева, О. В. Соловьева);
- психологическое состояние человека, характеризующееся верой в свои силы и возможности (Р. С. Немов);
- готовность человека решать достаточно сложные задачи, когда уровень притязаний не снижается только в зависимости от опасений неудачи (И. М. Кондаков, В. К. Мульдаров)¹.

Социально-психологическое понимание уверенности связано с ее толкованием как переживание человеком своих возможностей, как адекватных тем задачам, которые перед ним стоят в жизни, так и тем, которые он ставит перед собой сам².

Специалисты педагогической психологии представляют уверенность в виде:

- эмоционального переживания, связанного с отсутствием сомнений, основанное на опыте и, прежде всего, на знаниях;
- положительного свойства личности, формируемого в процессе профессионального обучения и воспитания.

Многие исследователи трактуют термин «уверенность в себе» в контексте базовой установки поведения (А. С. Прангишвили), интеллектуального состояния (М. Н. Володарская), определенного уровня психоэмоционального напряжения (Н. И. Наенко), четко выверенной стратегии собственных действий в интеллектуальных играх (Б. Б. Коссов), особенности нервной системы (Ф. И. Иващенко)³.

Следует отметить особую популярность и известность определения указанного феномена, данное Рюдигером и Ритой Ульрих. В их трактовке уверенность обозначена как способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления. Помимо этого, к уверенности имеет отношение спо-

¹ Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – Санкт-Петербург : Речь, 2005. – 175 с.

² Прихожан А. М. Психологический справочник, или как обрести уверенность в себе. – Москва : Просвещение, 1994. – 191 с.

³ Ромек В. Г. Уверенность в себе как социально-психологическая характеристика личности: дис... канд. психол. наук. – Ростов на Дону : Изд-во РГУ, 1997. – 242 с.

способность позволять себе иметь запросы и требования (установки по отношению к самому себе), рисковать их проявлять (социальный страх и застенчивость) и владение навыками их осуществления (социальные навыки).

В зарубежных научных источниках изучение феномена уверенности в себе связано с проблемами психокоррекции и психотерапии. Специалисты стремились установить причины неуверенности и найти способы ее коррекции.

Базовые психологические концепции, объясняющие сущность уверенности и уверенного поведения

Остановим свое внимание на научных подходах к феномену уверенности наиболее известных представителей поведенческой и когнитивной психологии.

Автор и научное направление: Андре Сальтер, бихевиоризм.

Содержание определения. Технологическая (поведенческая) характеристика личности, обусловленная определенным соотношением (преобладанием) процессов возбуждения над торможением, проявляющаяся в открытости выражения своих чувств, спонтанности и способности к импровизации.

Базовая идея. Ссылаясь на теорию И. П. Павлова о свойствах процессов нервной системы, автор связывает уверенность с преобладанием процессов возбуждения над процессами торможения.

Практический результат исследования. Практика развития уверенности предполагает формирование следующих характеристик поведения:

1. Искреннее, естественное, открытое эмоциональное самовыражение в речи и поведении.
2. Целостность и соответствие между речевым и невербальным поведением (конгруэнтность) в выражении чувств.
3. Умение психологически сопротивляться и нападать, прямо и честно выражая собственные эмоции и желания.
4. Способность использовать «Я – высказывания» как отражение ответственности за свои слова и поступки. Отказ от неопределённых формулировок как символа собственной нерешительности.
5. Адекватное принятие похвалы, отказ недооценки своих качеств и способностей.
6. Способность к импровизации как спонтанному выражению эмоциональных реакций на удовлетворение потребностей, повседневных забот.

Автор и научное направление: Джозеф Вольпе, бихевиоризм.

Содержание определения. Неуверенность в себе является следствием социального страха, проявляющегося у человека в результате негативных ситуаций взаимодействия с другими людьми. Появившись однажды, соци-

альный страх прочно ассоциируется с определенными социальными ситуациями и затем подкрепляет сам себя. Следовательно, страх и вызванное им поведение запоминаются, закрепляются, поддерживаются и воспроизводятся, распространяясь на похожие социальные ситуации.

Базовая идея. Существенную роль в невротических нарушениях поведения могут играть эмоциональные процессы, а именно страх или тревожность, испытываемые человеком в определенных ситуациях. Страх лежит в основе неудач в вызывающих его социальных ситуациях, а неудачи еще сильнее подкрепляют страх.

Практический результат исследования. Практика преодоления неуверенности посредством метода систематической десенсибилизации, основанного на принципе контрбуславливания социальных страхов:

- «критики»;
- «быть отвергнутым»;
- «оказаться в центре внимания»;
- «показаться неполноценным»;
- «начальства»; «новых ситуаций»;
- «предъявлять претензии»;
- «не суметь отказать в требовании»;
- «сказать «нет».

Контрбусловливание предполагает трансформацию переживаний из негативных в позитивные, например, ситуация, которая раньше вызывала страх, связывается с чувством, которое со страхом несовместимо (с чувством спокойствия).

Автор и научное направление: Арнольд Лазарус, бихевиоризм.

Содержание определения. Причинами неуверенности являются:

- недостаток способов поведения, которые должны обеспечивать полноценное овладение социальной реальностью;
- ригидность как косность поведения и ограниченность его вариаций.

Базовая идея. Основа уверенности – это отсутствие «дефицита поведения» – недостатка навыков в выборе поведенческих альтернатив.

Практический результат исследования. В плане развития уверенности актуальны четыре группы навыков, достаточных для полноценной жизнедеятельности:

- способность открыто говорить о своих желаниях и требованиях;
- способность сказать «нет»;
- способность открыто говорить о своих позитивных и негативных чувствах;
- способность устанавливать контакты, начинать и заканчивать разговор.

Автор и научное направление. Мартин Селигман, когнитивная психология.

Содержание определения. Уверенность связывается с оптимизмом – особым стилем объяснения причин неудач или успехов, приобретённым в борьбе с реальностью, позволяющим воспринимать трудности как временные и решаемые.

Базовая идея. Неуверенность как выученная беспомощность и пессимизм в поведении.

Практический результат исследования. Обретение уверенности связано с навыками:

- оценки степени присущего человеку оптимизма;
- оптимистичной, осознанной и целенаправленной «фильтрации» опыта успехов и неудач;
- самоподкрепления – позитивной оценки себя самого в случае жизненного успеха и поддерживающего самоконтроля в случае негативных жизненных событий.

Таким образом, к началу 70-х годов 20-го века сложилось представление об уверенности как о комплексной характеристике человека, которая включает в себя определенные личностные, эмоциональные, поведенческие и когнитивные компоненты.

Ученые определили спектр практической работы, связанной с развитием уверенности и уверенного поведения.

Развитие личностного компонента уверенности представляет собой работу над повышением уровня самооценки и самоуважения, развитием навыков эффективного самопознания, позволяющих индивиду осознать свои недостатки и достоинства, сильные и слабые стороны своего характера, формированием положительных установок по отношению к себе и к окружающим.

В когнитивном плане важным представляется усиление чувства своей эффективности, укрепление веры в свои возможности и в себя, способность ставить перед собой разумные цели и добиваться их достижения.

В работе над эмоциональным компонентом внимание уделяется формированию умения справляться со своими страхами и тревогой, возможности перебороть свое негативное эмоциональное состояние.

Развитие поведенческого компонента уверенности в себе представляет умение определять себя как уверенного человека и формирование коммуникативной компетентности личности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Обоснуйте междисциплинарный научный статус понятия «уверенность».
2. Приведите определения уверенности и уверенного поведения с позиций различных наук.
3. Подчеркните особенности социально-психологического понимания уверенности.
4. Раскройте сущность научного подхода сторонников поведенческой психологии к пониманию феномена уверенности.
5. Детализируйте практические результаты исследования феномена уверенности следующими учеными: Джозеф Вольпе, Андре Сальтер, Мартин Селигман, Арнольд Лазарус.

1.3. Структурные компоненты уверенности и уверенного поведения

Результатом изучения данной темы должны стать прочно усвоенные обучающимися и системноорганизованные представления об основных видах уверенности и уверенного поведения с точки зрения профессиональной психологии полицейского его личности и социального окружения.

Материал для самостоятельного изучения

Психологические детерминанты состояния уверенности

Уверенность в себе – это необходимое профессионально-значимое качество современного сотрудника органов внутренних дел, необходимое свойство личности, связанное с ощущением осознанной готовности действовать, внутренней убежденности в верности своего нравственного и профессионального выбора, веры в себя, в свою способность управлять собой и социальной ситуацией, влиять на других людей, двигаться вперед, преодолевать трудности, совершать поступки, значимые в жизни многих людей.

Развить в себе способность к обретению уверенности в нужный момент профессиональной жизнедеятельности – значит обеспечить высокую степень личной безопасности, устойчивости к психотравмирующим факторам деятельности, боеготовность и профессиональную надежность.

Рассматривая в деталях состояние уверенности, можно определить его структурную композицию на основе качественно-количественных характеристик ряда психических феноменов:

- высокий уровень мотивации;
- установка на достижение результата деятельности;
- позитивный настрой на успех, оптимизм;

- высокий уровень конгруэнтности, гармония различных сторон личности, преодоление внутренних противоречий;
- равновесие между внутренним состоянием и требованиями обстоятельств внешней среды (адекватная самооценка);
- творческое отношение к выбору решения в трудных обстоятельствах;
- панорамное мировосприятие, ясная и осознанная реакция на изменение ситуации.

Уверенность в себе – основополагающий показатель сильной личности полицейского, который ставит перед собой цели и добивается своего в эффективной охране правопорядка, защите жизни человека, выстраивании гармоничных отношений между людьми. Одной из главных мировоззренческих установок, определяющих уверенность в себе является мотивация к достижению цели. Информационная среда и социальное окружение человека наполняются энергией его желания достичь цели. То, что он психологически настроен на достижение результата, чувствуют все, его «Надо» принимается всеми, и тогда решаются проблемы, снимаются ранее непреодолимые ограничения.

Современный полицейский нуждается в четком интеллектуальном осознании и рефлексивном видении различий между уверенностью и уверенным поведением, а также уверенности и неуверенности в поведении.

В первом случае решается вопрос об определении границ между «Я-идеальным» и «Я-реальным». Идеал уверенного поведения – это целостный образ (представление) эффективного социального поведения, результатом которого является достижение актуальных потребностей. Разница между уверенностью и уверенным поведением – это разница между «быть и казаться», а естественность, натуральность уверенного поведения – это натуральность внутреннего, уверенного, сильного «Я».

Во втором случае целесообразно провести сравнение уверенного и неуверенного поведения по ряду критериев, связанных с внутренним мироощущением и его внешним выражением (см. табл. 1.)

Важно отличать уверенность от самоуверенности. Зачастую некоторые люди невольно связывают уверенное поведение с различными проявлениями доминирования и агрессии. Именно для них существует морально обусловленное понимание уверенности как социально-позитивного личностного качества в смысле ассертивности. В данном понятии заложено понимание способности действовать смело и уверенно в социальных контактах на основе стратегии сотрудничества и кооперации с окружающими людьми. Ассертивность – это готовность и возможность эффективно помогать людям в решении их проблем и при этом преодолевать свои трудности (см. Раздел III. Занятие 4. Тема: «Особенности ассертивного поведения в кризисных ситуациях межличностного общения»).

Таблица 1

**Сравнительная характеристика показателей уверенного
и неуверенного поведения**

Критерий	Уверенное поведение	Неуверенное поведение
Показатели невербального поведения	- взгляд: открытый, прямой, доброжелательный, если надо, твердый; - жесты и поза: свободные, открытые, все действия уместны и функциональны; движения спокойны, точны и размеренны; - умеренно твердое рукопожатие; - оптимальный выбор дистанции и ориентации на собеседника в межличностном общении.	- уничижительный взгляд в сторону, бегающий, тревожный или отсутствие визуального контакта; - скованность в движении и осанке, неловкость и осторожность в передвижении, усталость и физическое недомогание в позах и жестах; - рукопожатие «снизу», потная ладонь, скованность и быстрота тактильных контактов при приветствии; - выбор дальней дистанции в общении, отсутствие ориентации на собеседника в общении.
Речевые показатели	Логичность, доказательность и эмоциональная окрашенность речи, ясность и понятность в высказываниях, чистота речи, оптимальный темп, интонация и громкость в соответствии с социальной ситуацией.	Замедленный, прерывистый темп речи, средний или низкий уровень громкости, слабая эмоциональная окрашенность, отсутствие логики, бездоказательность, отсутствие ясности и понятности в выражениях.
Эмоциональные реакции в контексте социальной деятельности	Ориентация на других людей, альтруизм и желание помогать другим людям в решении их проблем, оптимизм в определении жизненных перспектив, осознание и четкое понимание планов, радостное ожидание завтрашнего дня, рациональное и творческое преодоление трудностей, спортивное, азартное отношение к житейским проблемам. Эффективное и творческое преодоление внутриличностных конфликтов. Смелость, аристократичность, готовность брать на себя ответственность за других.	Ориентация на себя, эгоизм и эгоцентризм, тревога, печаль, уныние, самоощущение неудачи приземленности, ориентация на прожитое прошлое и опасение будущего, наполненного проблемами. Самообвинение и самокопание, связанное с неудачным преодолением, постоянно возникающими внутренними конфликтами; мнительность в связи с отсутствием ответов на вопросы (<i>Что делать? Что я наделал? Что обо мне подумают? А что, если не получится или получится, но не так?</i>). Трусость и безответственность.

Профессионально-психологический подход к пониманию сущности и структуры уверенного поведения сотрудника органов внутренних дел

Анализ профессиональных ситуаций, опросы сотрудников органов внутренних дел подтвердили предположение о том, что профессиональная уверенность полицейского может включать в себя следующий смысловой ряд.

Во-первых, она может быть рассмотрена как способность идти на риск в профессионально значимых, экстремальных ситуациях.

Во-вторых, уверенность может быть связана со способностью противостоять давлению со стороны других людей, особенно в ситуациях, связанных с применением властных полномочий и других форм «узаконенного насилия».

В-третьих, уверенность проявляет себя в плане быстрой адаптации к различным ситуациям и имеет статус социально-психологического феномена.

В-четвертых, уверенность полицейского-профессионала может быть понята с позиции высшего уровня освоенности умений – как навыковая уверенность в мастерском и технологически компетентном выполнении задач правоохранительной деятельности.

Вышеназванные виды уверенности могут выступать психологическими ориентирами в плане разработки программ тренинга профессионального самосовершенствования в контексте уверенного поведения.

Отмеченные выше компоненты профессиональной уверенности полицейского нуждаются в дальнейшем детальном рассмотрении, поиске ключевых психологических детерминант. К их числу относятся:

- энергия духа, вера в себя (буквальная этимологически смысловая основа термина «уверенность»), в свои силы, наполненность энергией удачи и успеха, стойкость и непреклонность в преодолении жизненных трудностей;

- энергия разума, базовая способность к адаптации и выживанию в любых условиях. Знание человека о том, кто он, где он, что и как он должен делать, обеспечивает ему уверенность в преодолении любого препятствия на пути к достижению жизненно важных целей;

- энергия здоровья, наполненность тела жизненной силой, высокий физический тонус помогают осознанию равновесия между внутренним состоянием и внешней средой, пониманию возможностей самореализации в различных условиях;

- энергия уважения к себе, разумный эгоизм в социально позитивном смысле этого слова (личное признание взаимности как фактора отношения с окружающими людьми), подразумевающий высокий уровень самоконтроля, адекватную самооценку, позитивная самопрезентация как основа социального отношения к себе;

- энергия социальной активности, нацеленность на развитие социальных связей, общение с различными категориями граждан, предприимчивость и инициатива в установлении эмоционально-положительных доверительных отношений с окружающими, социально-психологическая самодостаточность как залог личного и корпоративного авторитета;

- энергия желания и достижения, постановка жизненных приоритетов, расширение диапазона интересов, увлечений, создание комфорта и благополучия для других и для себя.

Данные виды энергии в определенных комбинациях наполняют уверенность полицейского тогда, когда ему необходимо рисковать собой в экстремальных ситуациях, противостоять чужому мнению, давлению. В данном случае уверенность – это, прежде всего, демонстрация социально важных характеристик личности: мужества, смелости, отваги, способности к самопожертвованию (подвигу) во имя спасения жизни, здоровья людей, интересов общественной безопасности.

Например, в способности пойти на риск заключается единство, как минимум, четырех психических составляющих:

- ощущения внутреннего энергетического подъема, характеризующегося повышенной самоотдачей и эмоциональным возбуждением;
- мотивации на успех;
- бесстрашия и отваги;
- отточенного навыка действия.

Энергия духа, веры в себя проявляется не только в способности рисковать, драйве, кураже и жажде приключений – но, прежде всего, в следующих ситуациях:

- когда приходится отстаивать свою позицию;
- когда приходится отвечать за свои поступки;
- когда приходится противостоять физическому и моральному давлению;
- когда приходится смотреть в любые, даже очень жесткие, сверлящие глаза;
- когда вместо «да», надо сказать твердое «нет».

Психологически верным шагом является акцент на важности социально-адаптивной уверенности для полицейского и обнаружении черт психологического портрета человека, не обладающего ею.

Во-первых, отсутствие социально-адаптивной уверенности проявляется в высоком уровне тревожности и мнительности. Человека обуревают вопросы и фразы типа: «Что обо мне скажут?», «Что про меня подумают?», «Что будет если мне откажут?», «Что будет, если у меня не получится?», «Я, наверно, не смогу?», «Я не знаю, в принципе, как начать, что сказать» и т. д.

Во-вторых, во взаимоотношениях с людьми доминирует заниженная самооценка как общая внутренняя позиция и следствие актуальной и глобальной неудовлетворенности жизнью.

В-третьих, неудачный опыт поведения в каких-либо жизненных и профессиональных ситуациях обуславливает актуальное ощущение грядущих неудач и ошибок.

В-четвертых, низкий уровень развития коммуникативной компетентности, обусловленный неразвитостью личностных качеств, позволяющих овладеть ситуацией общения и оказывать психологически грамотное воздействие на различные категории граждан.

В-пятых, дефицит репертуаров (способов) поведения, которые должны обеспечивать полноценное овладение социальной реальностью, косность и неэффективность поведенческих альтернатив.

Основой социально-адаптивной уверенности выступает способность человека ставить и достигать цели в конкретных ситуациях межличностного взаимодействия, когда каждое действие, каждый шаг оптимально (с минимальными затратами и максимальными эффектами) ведет к намеченному в данной ситуации результату.

Ее структурными элементами могут выступать:

а) умение четко разбираться в общей специфике рассматриваемой ситуации;

б) умение быстро оценивать текущее положение дел;

в) умение быстро принимать решение, просчитывать ходы, варианты поведения;

г) умение гибко и технично действовать, подводя ситуацию к намеченному результату.

В плане выбора стратегий, тактик социально-психологического обучения сотрудников органов внутренних дел вполне целесообразна постановка следующих приоритетов – предполагаемых результатов тренинга:

- быть пластичным, сообразительным, адаптивным, уметь естественно вмешиваться в текущее событие, овладевая инициативой, влияя на ситуацию и людей;

- развивать социальный интеллект, овладеть системой знаний о закономерностях общения и психологии различных категорий граждан;

- приобрести навыки психологического воздействия.

В качестве вывода следует обозначить тот факт, что развитость указанных выше личностных параметров способствует уверенному поведению тогда, когда человек делает то, что знает.

Отсутствие профессионализма, навыков, знаний, умений применимо к какой-либо ситуации, деятельности и порождает неуверенность. Профессиональная уверенность базируется на ощущении силы своего мастерства, способности варьировать действия и слова по ситуации, гибко, эффективно, технично добиваться поставленного результата: демонстрировать знание законов, публично выступать, проводить следственные мероприятия, вести переговоры с преступниками, составлять протоколы, делать замечания, проводить задержания и аресты и т. д. Психологической основой профессионализма (навыковой уверенности) выступают, с одной стороны, данные от природы задатки, связанные с особенностями протекания про-

цессов нервной системы. С другой стороны – личностные качества, развитые в деятельности и общении, а также система коммуникативных знаний, умений, навыков, опыт социального взаимодействия (поведенческий репертуар). Для ее формирования и развития необходимо:

- понимать все тонкости определенного вида деятельности органов внутренних дел;

- изучить себя (свои психологические особенности) в контексте деятельности;

- вызвать в себе желание самосовершенствоваться и целенаправленно тренироваться, следуя рекомендациям психологов, набирать опыт в специально созданных моделях социальных ситуаций, с целью последующего применения навыка в реальных ситуациях профессионального общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Определите смысл и содержание профессиональной уверенности сотрудников органов внутренних дел.

2. Определите систему психических феноменов, обуславливающих уверенное поведение сотрудника органов внутренних дел.

3. Постройте психологический портрет неуверенного в себе человека в контексте его социальной активности.

4. Определите внешние показатели уверенного и неуверенного поведения.

1.4. Психологическая природа неуверенности в себе

Целью изучения данной темы является определение сущности феномена, являющегося антиподом уверенности в себе. Построение системы понятий, являющихся синонимами неуверенности или смежными психическими явлениями с данным личностным качеством, а также выяснение их сути представляется важнейшим шагом на пути самоанализа. Обнаружение факторов показателей неуверенности и определение психологически верных шагов по ее коррекции выступает условием эффективности социально-психологического обучения в рамках тренинга развития навыков уверенного поведения.

Материал для самостоятельного изучения

Сущность неуверенности в себе

В каждом из определений неуверенности заложена специфика определённой психологической школы и неповторимый авторский взгляд ученого. Обратившись к мнениям исследователей, постараемся определить максимально возможный спектр их взглядов на данное свойство личности.

В статье, посвященной неуверенности в себе и размещенной в энциклопедическом словаре по психологии и педагогике (2013), данный феномен связывается с боязнью предпринимать какие-либо требующиеся действия из-за сомнения в своих возможностях, способностях произвести их успешно, опасения потерпеть неудачу¹.

В энциклопедическом словаре педагога «Основы духовной культуры» неуверенность трактуется как отрицательное нравственно-этическое качество личности, выражающее сомнение, нерешительность, недоверие к себе и своим суждениям, обусловленное неясными целями, неполной информацией, недостатком знаний о ситуации и множественностью альтернатив².

В словаре терминов по психологическому консультированию (2010) неуверенность – это отсутствие уверенности своих силах и возможностях в умении решать свои жизненные проблемы.

Неуверенность в себе может и должна быть воспринята как совершенно нормальная реакция на новые и пугающие ситуации в том случае, если это состояние не является доминирующим в жизни и профессиональной деятельности и не выступает препятствием в достижении жизненных целей.

Существует мнение, что неуверенный человек, прежде всего, испытывает страх быть самим собой в самых разнообразных жизненных обстоятельствах, в самых различных проявлениях, однако универсальным остается страх, связанный с демонстрацией настоящих чувств и проявлений собственной индивидуальности.

Неуверенного в себе человека отличает глубокая убежденность в факте пренебрежения и безразличия к нему со стороны окружающих людей, которая мешает гармоничному развитию, формированию личностной свободы, связанной с умением получать от жизни удовольствие и реализовывать свой потенциал.

Признаки неуверенности в себе

Казалось бы, заметить неуверенность человека очень легко и для этого не надо выделять какие-то специальные признаки. Однако на деле это далеко не всегда так. К примеру, если человек избегает быть в центре внимания, это еще не значит, что он застенчивый. Возможно, он просто интроверт и любит уединение. Агрессивное же или слишком демонстративное поведение, наоборот, может говорить о желании скрыть свои стра-

¹ Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [Электронный ресурс]. – 2013. – Режим доступа: http://psychology_pedagogy.academic.ru.

² Безрукова В. С. Основы духовной культуры: энциклопедический словарь педагога. – Екатеринбург : ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2000. – 937 с.

хи. Поэтому стоит разобраться с неявными признаками неуверенности и научиться определять ее в себе и других людях.

Одним из распространённых поведенческих признаков неуверенного поведения являются многочисленные попытки сравнивать себя с другими людьми, в результате которых сравнение оказывается не в пользу человека.

Другим признаком неуверенного поведения является избегание инициативы и ответственности. Безразличные ответы на призыв к активности и действию типа: «Мне все равно», «Действуй сам», «Делай так, как тебе вздумается» являются типичными для неуверенного в себе человека.

Истинная причина заключается не в отсутствии собственных желаний или предпочтений, а страхе ясно, прилюдно заявить о них и тем более впоследствии отвечать за них. Страх перед принятием ответственного решения – важнейший признак неуверенного в себе человека.

Третьим признаком неуверенности является неумение отказывать. Неуверенный в себе сотрудник полиции с трудом говорит «нет», жертвует своими личными и профессиональными интересами в угоду желаниям других людей. Готовность к самопожертвованию в этом случае обусловлена не альтруистическими мотивами, не искренним желанием помочь, а чрезмерной конформностью, принижением собственного «Я» во имя мнений людей, составляющих «значимое» окружение. Боязнь обидеть кого-либо или выглядеть эгоистами заставляют неуверенных в себе людей терпеть неуважение и высокомерное снисходительное отношение.

Четвертым признаком неуверенности является высокомерное поведение. Его психологическая природа связана с необходимостью индивида преодолевать комплекс собственной неполноценности посредством агрессивного самоутверждения в отношении других людей. Отсутствие самодостаточности вызывает злобу в отношении любой критики.

Теории возникновения неуверенности в себе

Каждая из концепций, объясняющая психологические причины возникновения неуверенности, освещает одну из сторон проблемы, поэтому все они взаимно дополняют друг друга. Чтобы увидеть всю картину целиком, рассмотрим основные из них.

По мнению А. Бандуры, природа неуверенности основана на моделях поведения, полученных из социального опыта взаимодействия с окружающими людьми и закреплённых как навыки. Неуверенность – это результат копирования ребёнком стереотипов поведения представителей взрослого окружения. Таким образом, родители, родственники, друзья являются образцами для подражания. Неосведомлённость в многообразии альтернативных стратегий поведения приводит к автоматической трансляции за-

крепленных в детстве стереотипов поведения и отношения к реальности и дальнейшему усилению неуверенности, тревожности¹.

В соответствии с теорией выученной беспомощности Мартина Селигмана неуверенность в себе является результатом реагирования взрослого окружения на поведение ребенка, его успехи и неудачи.

Родители и социальное окружение дают обратную связь, которая позволяет ребенку соотнести свои действия с их последствиями. Выученная беспомощность возникает в тех случаях, когда обратная связь в принципе отсутствует в силу безразличия взрослых к ребенку, а также обратная связь наполнена однообразной, либо однозначно негативной, либо положительной информацией. В результате минимума или однозначности информационного отклика у человека формируется установка, что от него мало что зависит, формируется убежденность в своей неспособности влиять на ситуацию, снижается мотивация к социальной и профессиональной активности, формируется заниженная самооценка. Его беспомощность становится выученной, созданной ситуациями безразличия или однозначного (положительного или отрицательного) оценивания со стороны референтного (значимого) окружения².

Основной причиной неуверенности в себе Альфред Адлер назвал «комплекс неполноценности», т. е. преувеличенное чувство собственной слабости и несостоятельности. Будучи маленькими и не обладая властью, дети особенно подвержены страху и неуверенности в себе. Однако умеренное проявление этого чувства, наоборот, способствует развитию ребенка и служит стимулом для его достижений. Но если человек застревает в детских комплексах, то это препятствует его дальнейшим успехам и росту.

Стоит отметить, что самооценка и неуверенность тесно связаны между собой. Так, комплекс неполноценности обязательно будет провоцировать неуверенность в себе. И наоборот, у человека с развитым чувством неуверенности и застенчивости со временем развивается комплекс неполноценности. Таким образом, развитие комплексов человека и чувство неуверенности взаимосвязаны и взаимообусловлены.

Ассоциативный ряд понятия «неуверенность в себе» включает в себя термины «застенчивость», «робость», «тревожность», «мнительность», «комплекс собственной неполноценности», «боязливость», «стыдливость» и т. п. Обратимся к пониманию психологической сущности некоторых из них. По мнению В. Н. Куницыной, к субъективно переживаемым трудностям общения относятся т. н. социальная неуверенность, застенчивость,

¹ Майерс Д. Социальная психология: учебное пособие. – Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2002. – 512 с.

² Селигман М. Как научиться оптимизму. Измените взгляд на мир и свою жизнь. – Москва : Альпина Пабlishер, 2013. – 338 с.

робость, неумение установить психологический контакт¹. Социальная неуверенность возникает зачастую в условиях ролевого общения.

Робость проявляет себя как поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при принятии решения, необходимости сделать выбор.

Застенчивость – наиболее часто встречающаяся трудность общения особенно среди представителей юношества и начального этапа ранней взрослости (от 18 до 25 лет). Наряду с интровертированностью, аутичностью, отчужденностью и повышенной сенситивностью, застенчивость может выступать препятствием для полноценных личностных контактов. Застенчивость – термин, зачастую используемый в обыденных ситуациях, а в научном смысле его употребляют не столь широко.

В повседневном понимании застенчивым называют человека, постоянно испытывающего смущение, неловкость в общении с незнакомыми людьми или в тех ситуациях, где он вынужден быть в центре внимания. Застенчивость как личностное свойство выступает серьезным психологическим препятствием на пути достижения личностно-значимых целей, особенно в деловом общении, так как способствует психоэмоциональному напряжению в общении.

Она проявляет себя как неудовлетворительная саморегуляция, недостаток раскованности, спонтанности и легкости в общении во внутренних и внешних проявлениях. Диапазон этих проявлений ограничен зажатостью, скованностью, напряженностью и импульсивностью. К. К. Платонов в кратком словаре системы психологических понятий определяет застенчивость как эмоциональное состояние, определяемое наличием выраженного психологического барьера, мешающего нормальному общению и снижающего коммуникативные способности².

Данное свойство личности возникает в результате постоянного погружения в трудные ситуации межличностного общения, проявляющееся в состоянии нервно-психического напряжения, отличающегося разнообразными нарушениями моторики речевой деятельности, вегетативной нервной системы, эмоциональных, волевых мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания. Подчеркивается существенная связь застенчивости со стыдом – эмоцией, возникающей в ситуациях, продуцирующих социальную тревожность. Данные ситуации фокусируют внимание человека на собственном «Я» или его части, которая, по его мнению, «не соответствует» ситуации. Осознание неуместности самораскрытия затрудняет адаптацию, провоцирует ощущение грядущей неудачи.

¹ Куницына В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 544 с.

² Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий : пособие для учебных заведений профтехобразования. – Москва : Высшая школа, 1984. – 176 с.

Возникновение застенчивости как личностного свойства является дискуссионной темой. Ф. Зимбардо в своих исследованиях приводит мнение ряда авторов, касающееся природы данного феномена¹. Некоторые из них считают застенчивость наследственной чертой, биологической предрасположенностью симпатической нервной системы, связанной с излишней чувствительностью к внешним угрозам (Дж. Чик, 1984). Сторонники школы бихевиоризма связывают застенчивость с несформированностью необходимых социальных умений. Последователи психоанализа усматривают в застенчивости симптом неосознаваемого внутриличностного конфликта. Специалисты в области социальной и возрастной психологии находят причины застенчивости в особых социальных условиях и утверждают возможность социального программирования застенчивости.

Как свойство личности, застенчивость связана с переживанием психологического дискомфорта, стабильными трудностями в установлении контактов, пониженной адаптивностью и самоуважением, повышенной сеситивностью в контактах. Она часто входит в синдром личностных свойств, затрудняющих общение (аутичность, отчуждённость, интровертированность, чрезмерная сеситивность, тревожность, рефлексивность).

В заключение считаем необходимым резюмировать базовые теоретические концепты теории неуверенного поведения и определить последовательность психологически верных шагов по нейтрализации ее деструктивного влияния на жизнь.

1. Неуверенность в себе – это прежде всего продукт социального развития. Ее истоки – в ситуационных условиях прошлого, в детском окружении, во влиянии взрослых на формирующуюся личность ребенка. Представления ребенка о себе напрямую зависят от того, как воспринимают и относятся к нам значимое взрослое окружение, прежде всего родители. Один из первых шагов в изучении природы собственной неуверенности и восстановлении чувства собственного достоинства заключается, на наш взгляд, в понимании того влияния, которое оказывали на нас наши родители.

2. Неуверенность представляет собой личностную характеристику человека, определяющую многие аспекты его жизнедеятельности. Будучи профессионально подготовленным в определенной сфере, человек теряет в ситуации общения с руководителем. Второй шаг заключается в том, чтобы сделать перечень конкретных условий или ситуаций, затронутых неуверенностью в себе, четким и очевидным для себя, определенным в виде иерархического рейтинга.

3. Неуверенность в себе – это продукт личной истории человека, следствие его социальных коллизий, психологического опыта взаимодействия с различными людьми. Было бы в корне неверным перекладывать

¹ Зимбардо Ф. Застенчивость : пер. с англ. – Москва : Педагогика, 1991. – 208 с.

ответственность на родителей и значимое взрослое окружение за свои невроты и другие психологические проблемы. Однако осознание несоответствия родительским ожиданиям, надеждам в отношении собственных детей зачастую вызывают у последних чувство вины и, как следствие, неуверенность в себе. Безуспешность попыток стать воплощением мечты своих родителей является распространенным фактором комплекса собственной неполноценности и личностной тревоги. Третьим шагом является принятие собственной индивидуальности и отделения своих желаний от желаний значимого взрослого окружения.

4. Неуверенность – это следствие нарушения нормального механизма адаптации к социальным условиям, связанного с утратой доверия к людям. Сложности взаимодействия ребенка, оставленного без родительского внимания, с социальным окружением, приведут к неуверенному поведению уже взрослого человека. Страх перед ответственностью, близостью, неуверенность в себе – следствие фрустрации аффилиативной потребности. Аффилиация связана со стремлением быть в обществе других людей, находиться в психологически комфортной среде понимающих и эмоционально принимающих тебя людей, способных к идентификации, эмпатии и рефлексии. Четвертым шагом может стать открытие для человека любой возможности к попыткам доверять окружающим людям.

5. Неуверенность в себе во многом зависит от чрезмерной идеализации, подчёркивания родителями у своих детей успехов и замалчивания неудач. Завышенная самооценка, сформированная родительской гиперопекой, чревата ощущением собственного неуспеха, опустошённости, и, как следствие, признаками невроза неврастенического типа. Пятым шагом является открытие и признание для себя права на собственные недостатки, осознание естественности своего несовершенства при наличии системы прекрасных личностных качеств, достойных уважения окружающих.

6. Неуверенность в себе – это продукт стереотипного однобокого взгляда на жизнь, на себя и на окружающих людей. Ее преодоление начинается со взятия ответственности за свою жизнь на самого себя, прекращения агрессивных отношений к собственному прошлому и тем людям, которые поколебали уверенность в себе. Чтобы обрести уверенность, нужно понимать, что с неудачами и провалами сталкиваются абсолютно все, и ни один жизненный опыт не является абсолютно негативным. Поиск смысла – в происходящем, на основе открытия новых возможностей, а не уныния и депрессии, – является важнейшим шестым шагом в искусстве преодоления неуверенности в себе.

7. Неуверенность в себе связана с тревогой о собственном будущем: настанет время, когда физические и психические ресурсы не позволят человеку контролировать ситуацию и обеспечивать свою безопасность. Зависимость от привычной за долгие годы жизни знакомой социальной и про-

фессиональной среды, отношений, часто повторяющейся ситуации делает нас тревожными и уязвимыми, неуверенными пред лицом неизбежных изменений в образе жизни. Седьмой шаг в преодолении неуверенности в себе связан с готовностью разнообразить диапазон социальных и профессиональных ролей, расширить пространство собственных интересов и увлечений, наполнить жизнь неожиданными открытиями, впечатлениями и событиями.

Вопросы для самоконтроля:

1. Определите смысл и содержание неуверенности в себе.
2. Перечислите признаки неуверенности в себе.
3. Раскройте содержание теоретических подходов к пониманию причин неуверенности в себе. Расскажите о системе психических феноменов, обуславливающих уверенное поведение сотрудника органов внутренних дел.
4. Постройте психологический портрет неуверенного в себе человека в контексте его социальной активности.
5. Определите психологическую природу застенчивости как фактора и показателя неуверенного поведения.
6. Сформулируйте базовые теоретические концепты теории неуверенного поведения и постройте последовательность психологически верных шагов по нейтрализации ее деструктивного влияния на жизнь.

1.5. Уверенное поведение, самоуверенность и агрессия

Целью изучения данной темы является знакомство обучающихся с крайними формами самоуверенного, агрессивного поведения и способами оптимального поведения по отношению к инициаторам агрессии.

Нижеприведенные материалы имеют важное значение в теоретическом и прикладном аспектах социально-психологического обучения курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России. Сотрудник органов внутренних дел должен уметь конструктивно и уверенно продемонстрировать агрессивному собеседнику иной, социально одобряемый вариант поведения и общения, а также обязан контролировать пределы своего уверенного поведения, чтобы в собственных глазах и глазах граждан выглядеть достойно, уверенно, не агрессивно.

Материал для самостоятельного изучения

Психологические особенности уверенного и агрессивного поведения

Предпосылки понимания феномена уверенного поведения в системе таких понятий, как агрессивное и неуверенное поведение, появлялись и

раньше. Так, А. Ландж и П. Якубовски считали, что уверенность представляет собой нечто среднее между агрессивностью и неуверенностью, нечто, что имеет ясные отличия как от одного, так и от другого¹. Более разработаны в науке подходы к пониманию дефиниции «уверенность личности», которая трактуется как одно из наиболее важных базовых свойств личности, нежели к трактовке понятия «уверенное поведение» и связи его с другими видами поведенческой активности личности. Попробуем провести анализ понятия «уверенное поведение» через призму такого феномена, как «агрессивное поведение», найти общее и отличное между двумя данными понятиями.

Современные научные источники предлагают множество и часто далеко не однозначные определения понятия «агрессивное поведение». В зарубежных исследованиях общим во всем многообразии толкований понятия является представление об агрессивном поведении как изначально вредоносном.

Отечественная научная мысль также склонна понимать анализируемое поведение как нацеленное на причинение вреда другому. Об этом, в частности, свидетельствуют следующие определения интересующего нас феномена. Е. В. Змановская трактует агрессивное поведение как «поведение, нацеленное на подавление или причинение вреда другому живому существу, не желающему подобного обращения»². В психологическом словаре под общей редакцией А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского агрессивное поведение рассматривается как «специфическая форма действий человека, характеризующихся демонстрацией превосходства в силе или применением силы по отношению к другому человеку или группе лиц, которым субъект стремится причинить ущерб»³.

Если рассмотреть две таких дефиниции как агрессивное и уверенное поведение, то в данной дихотомии существенное отличие будет наблюдаться именно при отражении эмоционально-волевой сферы личности в самом поведенческом акте, а точнее в соотношении между тремя важными психологическими блоками представленной сферы: эмоция – волевое усилие – поведенческий акт. Агрессивное поведение предполагает:

- преобладание негативного эмоционального фона, отсюда и построение системы отражения через призму вредоносного ответа внешнему раздражителю (фрустратору, обидчику и т. п.);

¹ Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров. – Москва : Юрайт, 2013 г. – 468 с.

² Змановская Е. В. Девиантология (психология отклоняющегося поведения) : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – Москва : Академия, 2004. – 288 с.

³ Краткий психологический словарь : науч. издание / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., расш., испр. и доп. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 512 с.

- минимальное участие второго блока (волевое усилие) в системе от эмоции до реального поведения;

- максимальное отражение негативного эмоционального фона в поведении (а потому и большая склонность к аффективным эмоциональным проявлениям).

Уверенное поведение основывается на:

- системе принятия собственного как негативного, так и позитивного эмоционального фона, отсюда и построение системы отражения через призму полезности ответа собственному личностному развитию, т. е. доминирование позитивного эмоционального фона;

- максимальном участии волевого усилия в системе от эмоции до реального поведения, т. е. выбор между несколькими стратегиями реагирования в пользу своего будущего;

- отражении выбранной стратегии реагирования в поведении.

Довольно часто агрессоры употребляют при описании причин демонстрации агрессивного поведения следующие: «если меня вывести из себя...», «вот пока не доведут...», иными словами, пока не наступит ситуация, в которой эмоция станет фактически единственным толчком для проявления поведения (в данном случае агрессивного), минуя волевое усилие. Таким образом, данное усилие в результате среднесрочного или долгосрочного «доведения» истощается до нуля. Этот факт наряду с многочисленными исследованиями характера и закономерностей аффективных агрессивных реакций людей разных возрастных групп еще раз свидетельствует в пользу связи эмоционального, волевого и поведенческого компонента в системе зарождения и проявления агрессивного поведения.

Таким образом, дополненный вариант определения выглядит так.

Агрессивное поведение – поведение, основанное на превалировании негативного эмоционального фона, с минимальным участием волевого усилия, нацеленное на подавление другого живого существа или причинение вреда ему.

Уточненный вариант определения сразу снимает ряд разночтений, встречающихся в современной научной и научно-популярной литературе, когда агрессивное поведение позиционируется как «один из видов уверенного поведения индивида» или как «форма проявления уверенности в собственных силах и собственном благополучии». В данном случае речь идет, скорее всего, о таком психологическом феномене, как самоуверенное поведение, когда искажается оценка собственного эмоционального состояния (замена управления самоконтролем) вместе с изменениями в самооценке личности (завышенная самооценка, которая проявляется в негативном эмоциональном фоне по отношению к другим и позитивном эмоциональном состоянии по отношению к себе). Данный вид поведения можно ин-

терпретировать как возвратный, т. е. возвращающий личность к более ранним – агрессивным формам реагирования.

Предложенная трехсоставная модель оценки поведения позволяет также сформулировать понятие уверенного поведения.

Уверенное поведение – поведение, основанное на превалировании позитивного эмоционального фона, с целью внешней реализации определенной системы представлений, основанных на позитивной установке по отношению к себе и другим. Иначе говоря, не каждая эмоциональная реакция и внутреннее рассуждение облекается в поведение. Эмоция проходит определенное количество «просеиваний» через систему установок и представлений. При этом данная система представлений личности есть не что иное, как основа для включения в поведенческий акт волевого усилия, того самого, которое минимально представлено внутри агрессивного поведения. Еще одним отличием уверенного поведения от агрессивного является преобладание положительного эмоционального фона в ходе его реализации. Тогда как при проявлении агрессивного поведения человек находится под властью негативного эмоционального фона (печаль, уныние, гнев, отчаяние, обида, разочарование, досада).

Основные проявлениями конфликтогенного поведения как анти-типода уверенности

Правоохранительная деятельность связана со сложными, быстро меняющимися ситуациями, значительным риском, что вызывает повышенную вероятность возникновения различных конфликтов – межличностных и межгрупповых. Для успешной работы важно предвидеть возможность возникновения конфликтных ситуаций и чувствовать грань между уверенностью и самоуверенностью, агрессией.

Проявлениями агрессии являются конфликтогены – слова, действия (или бездействие), которые приводят к конфликту. Дословный перевод этого слова – «рождающий конфликт», окончание «ген» в сложном слове означает «рождающийся». Рассмотрим особенность конфликтогенного поведения и основные способы его преодоления¹.

Основными проявлениями конфликтогенного поведения обычно являются:

- открытое недоверие;
- перебивание собеседника;
- принижение значимости его роли;
- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;

¹ Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 1996. – 148 с.

заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;

- постоянное навязывание своей точки зрения;
- неискренность в суждениях;
- резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание;
- неумение выслушать, понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

Основными словами-конфликтогенами в деловом общении являются:

- слова, выражающие недоверие: «вы меня обманываете», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.;
- слова-оскорбления: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй, ничтожество и др.;
- слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я вам это припомню», «ты еще пожалеешь» и др.;
- слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик, коротышка и др.;
- слова-сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай» и др.;
- слова, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.;
- слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен» и др.;
- слова-обвинения: «вы все испортили», «вы обманщик», «ты во всем виноват» и др.;
- слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.

Как правило, критикуемый, воспринимая перечисленные выше слова, вступает в борьбу за самого себя и пытается использовать весь арсенал оборонительных и оправдательных средств. Если это происходит, то виновником такой ситуации становится тот, кто первым стал использовать слова-конфликтогены.

Еще одна важная особенность, объясняющая природу конфликтогенов, заключается в том, что мы более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.

Наша особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так внимательны и корректны, когда дело касается достоинства других, и поэтому не так строго следим за своими словами и действиями.

Стратегия и тактики преодоления конфликтогенов

Большинство перечисленных выше конфликтогенных действий можно отнести к одному из трех типов: 1) стремление к превосходству; 2) проявление агрессивности; 3) проявление эгоизма.

Рассмотрим, что собой представляет каждый из перечисленных типов.

1. Стремление к превосходству. Оно проявляется в том, что один из собеседников демонстрирует следующие аспекты своего поведения или отношения к партнеру:

- прямое проявление превосходства в виде приказа, угрозы, замечания (или другой негативной оценки), обвинения, насмешки, издевки и т. п.;

- снисходительное отношение, которое демонстрируется с особым оттенком якобы доброжелательности: «Успокойтесь», «Не обижайтесь», «Вы умный человек, а поступаете...» и др.;

- хвастовство в виде восторженного рассказа о собственных успехах и достижениях. Обычно это в среде людей, «таких же, как я», вызывает вполне очевидное раздражение, ибо среди равных не терпят превосходства;

- излишняя уверенность в своей правоте. Это демонстрируется безапелляционным высказыванием в достаточно категоричной форме типа «я уверен», «я считаю», «однозначно», «вне сомнения» и др. Использование таких утверждений обычно вызывает у оппонента желание усомниться в этом либо опровергнуть данное безальтернативное утверждение;

- навязывание своих советов. Когда собеседник навязывает свое мнение в виде советов, у окружающих в большинстве случаев возникает желание сделать все наоборот, а не следовать им. Советующий в данном случае, заняв позицию превосходства, как правило, достигает обратного эффекта – недоверия и желания поступить иначе. Более того, не следует, видимо, забывать, что совет, данный в присутствии других, чаще всего воспринимается как упрек;

- перебивание собеседника, а также повышение голоса или стремление поправить другого. Тот, кто это делает, всем видом показывает, что слушать нужно только его, что его мысли более ценные, чем мысли других. Рекомендация тем, кто считает, что его мысли и рассуждения более значимы, чем у остальных: подумать, может хорошие мысли бывают у вас значительно реже, чем вы полагаете.

Внимательно слушая собеседника, мы как бы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент). И, наоборот, перебивая его, мы как бы говорим: «Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю»;

- нарушение этики при использовании своего начальствующего (в системе субординационных отношений) положения. Обычно это проявляется в том, что «лидер» или «ведущий», причинив неудобство, не извиняется, пользуясь своим положением, «влезает» без очереди и т. д.;

- напоминание о проигрышной для собеседника ситуации. Это лишний раз свидетельствует, что инициатор такого напоминания желает утвердиться во взаимоотношениях с собеседником как лидер, как человек,

который как в прошлом, так и в настоящем и будущем желает быть во всем впереди, быть всегда непревзойденным.

2. Проявление агрессивности. Этимологически слово «агрессия» (от лат. «aggression») означает «нападение». Агрессивность может проявляться либо как черта личности, характерная для поведения конкретного человека, либо ситуативно как способ реагирования на сложившиеся обстоятельства, либо как проявление природной агрессивности.

Природная агрессивность может быть как результатом самоутверждения в социальной среде (семье, коллективе, группе сверстников), так и выражением протеста против некой зависимости от «ведущего» (родителя, начальника, старшего по положению или статусу).

Не следует забывать, что, во-первых, человек с повышенной природной агрессивностью конфликтен; во-вторых, человек с абсолютно нулевой агрессивностью, не обладающий «здоровой злостью», чтобы добиться цели и превзойти своих оппонентов, рискует сделать в жизни намного меньше, чем те, кто при равных возможностях обладают долей некой «разумной» агрессивности.

Ситуативная агрессивность, как правило, возникает в виде реакции на сложившиеся обстоятельства. Это могут быть плохое самочувствие и настроение, неприятности в семейно-бытовых или деловых взаимоотношениях. Чаще всего ситуативная агрессивность возникает в виде ответной реакции на полученный конфликтоген. По принципу «подобное рождает подобное» (типа «сам такой», «от такого слышу» и т. д.) ответная агрессивность провоцирует в свою очередь еще больший накал страстей и обмен «любезностями» в еще более агрессивной форме.

3. Проявление эгоизма. Слово «эгоизм» имеет латинский корень «ego», что означает «я».

Проявление ярко выраженного эгоизма обычно выступает сильным конфликтогеном для окружающих, так как эгоист добивается чего-то для себя, делая это обычно за счет других. Эта несправедливость, как правило, и порождает конфликтную ситуацию.

Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности во многом объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются, как правило, в детском возрасте. Особенно эгоистическое начало – «себялюбие» – свойственно единственным либо самым младшим детям в семье. В зрелом возрасте подобная сверхконцентрация на собственном «я» и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит, как правило, к отчуждению. Эгоизм таких людей становится ненавистен окружающим, что не может в свою очередь не отразиться и на самом носителе

эгоизма. Такой человек действительно становится повышенно агрессивен и, как следствие, более неприятен людям¹.

Психологические приемы нейтрализации агрессивных намерений и действий партнера по общению

Уверенное поведение включает в себя умения и навыки нейтрализации различных форм агрессивного поведения окружающих людей. Современному полицейскому важно уметь гибко применять приемы работы с агрессией различных категорий граждан с целью изменения фона профессионального общения с агрессивного на нейтральный и даже положительный. Как и любые приемы, они не являются универсальными. Но вместе с тем приемы работы с агрессией позволяют сотруднику оставаться вне кризисного, эмоционально напряженного взаимодействия, сохранять уверенность в себе и контроль над ситуацией. Владение спектром возможных реакций обеспечивает понимание вариативности развития ситуации, позволяет поработать с разными способами выхода из нее.

Некоторые из ниже приведенных приемов несут на себе печать искусственности, но это не уменьшает их возможную эффективность. В ситуации предконфликтного или конфликтного общения люди воспринимают искусственность общения собеседника как умение держать себя в руках.

Основной принцип предотвращения разворачивания конфликта – это умение предвидеть развитие ситуации по негативному сценарию. Нет никакого оправдания тому, чтобы «лезть на рожон», отталкиваясь только от собственных реакций и амбиций. Не случайно в сленге «силовиков» есть выражение «прокачать ситуацию». Настройте свое сознание на анализ возможных путей развития ситуации и после этого действуйте, сознательно беря на себя ответственность за последствия. Кстати, часто контролируемая пауза позволяет произвести должное воздействие на собеседника.

1. Метод «прогнозируемых последствий». Используется как демонстративная тактика уверенности, позволяющая разделить ответственность с собеседником за развитие ситуации. В ситуации давления или начала конфликта человек озвучивает для агрессора возможные сценарии развития ситуации, предлагая другой стороне выбрать наиболее приемлемый. Естественно, что, формулируя варианты, можно как ввести другую сторону в растерянность, так и спровоцировать на активные действия (если вы к ним готовы).

2. Метод «Кавычки». Предложен Милтоном Эриксоном. В ответ на агрессивное высказывание описывается ситуация третьего лица, и в эту ситуацию косвенно встраивается собственное отношение к происходящему: «К моему другу подошли тоже с одной просьбой. Знаешь, что он ответил?

¹ Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 1996. – 148 с.

А пошли бы вы все...! (В этой фразе человек реально, хотя и от третьего лица, высказывает свое отношение к происходящему.) Какие агрессивные все-таки люди стали!» Метод помогает снять негативные эмоции, высказать собственные мысли по поводу ситуации и при этом не дать прямого повода к началу активной агрессии. Хотя умным собеседником, конечно, он воспринимается как прямая ирония.

3. Метод «Уход в безэмоциональность». Основан на том, что в ситуации нормального общения люди говорят с достаточно большим количеством интонационных, смысловых, эмоциональных акцентов. При использовании данного метода вы резко замедляете темп общения, начинаете общаться с собеседником с ровной, однотонной интонацией, смотрите слегка исподлобья, делаете четко выраженные паузы в конце фразы, убираете напряжение голоса.

4. Метод «Доведение до абсурда». В ответ на заявления предлагается – без возражения, с некоторым согласием – образ развития ситуации, рационализация последствий, который явно неприемлем для другой стороны.

5. Метод «Свернутый контакт». Метод заключается в умении провести демонстрацию уверенного поведения, например, в ответ на неконструктивную критику вместо реакции обиды или ответной агрессии сказать фразу типа: «Хорошо, я над этим подумаю». Подобный ответ демонстрирует вашу защищенность и показывает, что ситуацией выбора управляете все-таки вы.

6. Метод «Другая роль». В этом методе используется стратегия расширения спектра игрового поведения. Человеку даются сигналы, что на самом деле у вас что-то есть «за спиной» и стоит подумать, прежде чем вступать с вами в конфликт.

7. Метод «парадоксальной интенции» заключается в том, чтобы поступать полностью в несоответствии с тем, чего ожидают от вас агрессоры, использовать прием, разрушающий поведение противника.

8. Метод «Зато». В нем используется прием подбора позитивного противовеса, который помогает изменить общую оценку ситуации. В этом приеме вы как бы неявно соглашаетесь с содержанием высказывания оппонента, но вместе с тем демонстрируете явное преимущество вашего положения: «Не слишком ли вы молоды, чтобы работать с нами?» – «Зато (или «и именно поэтому») мы энергичны и ориентированы на достижение высоких результатов!»

9. Метод «Демонстративная реакция». При использовании данного приема человек, ставший объектом агрессии, иронично описывает то состояние, которого желает достичь агрессор, прибегает к утрированной демонстрации испуга от действий кого-либо: «Да-да, я страшно испугался и весь дрожу». Естественно, что в такой форме он больше работает на демонстрацию вашей психической защищенности и скорее способствует раз-

виту aggression. Другая разновидность данного приема, которая заключается в спокойном проговаривании для оппонента реального собственного состояния, позволяет иногда снять напряженность. В данном случае вы как бы показываете другому, что уже попали в то состояние, которого он добивался, и поэтому ему стоит изменить логику взаимодействия с вами.

10. Метод «Функциональная роль». В ситуации развития агрессии человек прибегает к какому-либо объективному обстоятельству, которое логически определяет его действия. Помните, как этим мастерски пользуются «ответственные лица», предлагая бороться с системой, а не с ними.

11. Метод «Сиреневый туман». Заключается в использовании тактики словесного запутывания оппонента. При этом ваше встречное высказывание не противоречит общему смыслу высказывания оппонента и даже как бы его развивает. Другое дело, что в вашем тексте происходит переформирование высказывания вашего собеседника.

12. Метод «Я-высказывание». Этот прием можно условно разбить на три элемента.

«Когда...» – после этого вступления идет описание происходящего процесса: когда на меня повышают голос, когда на меня давят и т. д.

«Я обычно...» – после этой связки идет описание собственного состояния или ощущений: я обычно теряюсь, у меня обычно пропадает желание общаться и т. д.

«Давайте...» – после этого слова идет предложение изменить правила взаимодействия: давайте спокойно обсудим, давайте попытаемся проанализировать и т. д.

13. Метод «Вам важно». Технология заключается в вашем умении заметить и зафиксировать ту потребность, из-за которой агрессор пытается развязать конфликт. При этом необходимо получить его подтверждение того, что вы правильно отобрали его состояние. «Почему вы всегда приходите на переговоры в таком распушенном виде?» – «Вам важно, чтобы люди, с которыми вы разговариваете, имели соответствующий деловой имидж?»

14. Метод «Радости на гадости». Метод прост, как все сложное и сложен, как все простое. Он заключается в умении сказать встречный комплимент, направленный в тему агрессии, но изменяющий стиль сообщения. В ответ на предыдущую претензию ответ мог бы звучать, например, таким образом: «Спасибо, что вы обратили внимание на важную деталь – мой внешний вид. Я постараюсь с этим поработать». Не стоит преуменьшать значение этого приема, он достаточно часто используется в переговорах высокого ранга, помогая снизить уровень негативных эмоций.

Ни один из приемов, позволяющих сознательно работать с агрессией собеседника, не является универсальным. Но если человек владеет спек-

тром возможных реакций, он все равно будет более защищен, чем тот, который идет на поводу стереотипного реагирования.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность агрессии как антипода уверенного поведения.
2. Покажите актуальность эмоционального самоконтроля в аспекте профилактики репрессивности взаимодействия полицейского с окружающими людьми.
3. Объясните роль и сущность конфликтогенов в контексте уверенного поведения сотрудника ОВД.
4. Дайте определение агрессии.
5. Обозначьте основные способы ее нейтрализации в деятельности и общении.

1.6. Социальная смелость как особенность уверенного поведения сотрудника органов внутренних дел

В русле данной темы рассматривается психологическая сущность социальной смелости сотрудника органов внутренних дел как личностного качества, обеспечивающего высокую эффективность решения профессиональных задач. Приводятся наиболее известные теоретические подходы к пониманию данного феномена в контексте адаптации полицейского в социальной ситуации и создания возможности воздействия на правосознание и поведение граждан. В результате изучения данной темы обучающиеся должны уяснить смысл следующих психологических терминов: социальная эффективность; социальная смелость сотрудника органов внутренних дел; социальный интеллект; профессиональная уверенность; готовность к риску.

Материал для самостоятельного изучения

Сущность социальной эффективности сотрудника полиции в аспекте решения профессиональных задач

Обращаясь к проблеме социальной значимости правоохранительной деятельности, важно иметь ясные представления о том, что из себя представляет социальная эффективность сотрудника органов внутренних дел. Социальная эффективность – это показатель, характеризующий степень удовлетворённости граждан качеством их жизни. В контексте правоохранительной деятельности удовлетворенность граждан связывается со степенью их безопасности, физической, моральной, материальной защищенности от различного рода кризисных ситуаций, правонарушений, преступных посягательств и т. п. Социальная эффективность полицейских структур связана с высоким уровнем их возможностей к управлению и компетент-

ному контролю над общественными ситуациями, поведением и правосознанием определенных групп в целях обеспечения формирования и удовлетворения потребностей граждан, гармоничного развития их личности, благополучия общества. Инициатива и опережающая активность полицейских структур по отношению к различным деструктивным явлениям в общественной жизни связаны со способностью сотрудников организовать отношения сотрудничества с различными категориями граждан, вызвать их желание активно сотрудничать в плане совместной деятельности по обеспечению правопорядка. Профессионализм сотрудников ОВД в организации доверительных и эмоционально-позитивных отношений, на наш взгляд, во многом зависит от таких личностных качеств как социальная смелость и профессиональная уверенность.

Подчеркивая необходимость рассмотрения указанных личностных факторов социальной эффективности полицейского в контексте успешного выполнения им профессиональных задач, полагаем необходимым подчеркнуть ряд обстоятельств.

Во-первых, стоит отметить тот факт, что содержание категорий коммуникативной, управленческой, социальной компетентности сотрудника ОВД, привычные для специалистов в области психологии и педагогики профессиональной деятельности полиции, нуждаются в постоянном уточнении – теоретическом и практическом применении к текущему моменту деятельности сотрудника ОВД. Сегодня российскому полицейскому как никогда нужно обладать указанными выше личностными качествами в целях преодоления страхов, связанных с необходимостью управления социальными ситуациями. Поэтому социальная смелость, как неотъемлемая личностная составляющая указанных видов компетентностей, представляется сегодня актуальным для изучения фактором достижения сотрудником базовых и текущих задач правоохранительной деятельности.

Во-вторых, решение базовых социально-психологических задач, стоящих перед полицейским, а именно: обеспечение высокого уровня эффективности правоохранительной деятельности, создание условий для обеспечения личной профессиональной безопасности и укрепление социального престижа полиции, формирование и развитие социальной смелости, – выступает важным психолого-педагогическим ориентиром в организации морально-психологического обеспечения деятельности и сотрудников ОВД.

В-третьих, в контексте решения текущих профессиональных задач, сотрудник полиции неизбежно сталкивается с необходимостью воздействия на правосознание и поведение различных категорий граждан. Важным результатом указанного воздействия выступает определённое отношение к личности сотрудника со стороны гражданина, степень его готовности следовать правовым, моральным предписаниям. И этот результат зависит, на наш взгляд, от степени уверенности сотрудника в собственном

психологическом, нравственном, профессиональном потенциале, его личной социальной смелости – эмоционально позитивной инициативности в организации социального взаимодействия, сотрудничества.

Подводя итог актуализации научного изучения проблемы социальной смелости полицейского, стоит отметить его потенциально высокий статус в системе профессионально важных качеств личности современного российского полицейского.

Теоретические подходы к пониманию социальной смелости в контексте адаптации полицейского в социальной ситуации

Необходимым шагом на пути формирования и развития указанного профессионально важного качества является научный анализ теоретических подходов к пониманию психологической сущности социальной смелости.

В отношении социальной смелости как самостоятельной психологической категории предпринимались научные исследования как на теоретическом, так и на эмпирическом уровне. В структуре своих психологических исследований уделяли внимание данному феномену зарубежные и отечественные авторы, как А. Бандура, Р. Кеттел, Дж. Мид, М. Смелзер, В. В. Знаков, Е. П. Ильин, К. К. Платонов, Т. В. Грязнова, В. К. Калинин, Г. В. Ожиганова, К. С. Есаулова.

Так, Р. Кеттел, признавая социальную смелость одним из факторов, определяющих эффективность взаимодействия людей, обозначил данную категорию в системе базовых коммуникативных характеристик личности. Феномен социальной смелости был рассмотрен им также и как один из базовых факторов оценки личности при создании 16-факторного личностного опросника, который сегодня активно используется в ходе психодиагностических исследований. Человек, обладающий высоким уровнем социальной смелости, характеризуется этим ученым такими качествами как авантюризм, легкость в установлении контактов, реактивность, бодрость, предприимчивость, склонность к риску.

В соответствии с концепцией общей самооэффективности А. Бандуры социальная смелость выступает антиподом социальным страхам и выражается в позитивном эмоциональном фоне, сопровождающем установление любых, в том числе и новых общественных связей. Инициатива в контактах заключается в готовности к такого рода контактам. Позитивные оценки наличия, степени развитости и действенности собственных умений и способностей определяют социальную смелость в постановке новых целей и определении задач, а также инициативу, с которой человек берется за их выполнение. Основой для формирования такого рода оценок служит достаточный поведенческий репертуар, позитивный опыт решения социальных задач и успешного достижения собственных целей, связанных с удовлетворением потребностей.

Феномен социальной смелости как научной проблемы исследуется в ряде отечественных диссертационных исследований и довольно часто звучит в научных публикациях.

К. С. Есаулова рассуждает об указанном феномене как о смелости в социальных контактах, ориентации на самого себя и свои действия, отсутствие конформности в социальных ситуациях¹. Социальная смелость рассмотрена ею как социально-психологическое понятие, обусловленное сочетанием таких свойств личности как уверенность в себе, социальный интеллект, способность к риску, неконформность в социальных ситуациях.

Процесс ее формирования обусловлен факторами социализации, а также интенсивностью и качеством взаимодействия с другими людьми и группами. Другими словами, человек проявляя определенный уровень социальной смелости, не боится активных действий в общественном окружении, выступает инициатором многочисленных контактов с различными людьми, несмотря на то, что ранее испытывал тревогу и сомнения по отношению к факту общения с ними. В данном случае смелость представляет собой не отсутствие страха, а волевое проявление способности управлять собой, подавляя имеющийся страх. Если человек достаточно мотивирован на достижение жизненно или профессионально важной цели, собран и целеустремлен, то, несмотря на наличие страха, он будет стремиться к результату деятельности. Таким образом, высокий уровень социальной смелости приводит к реализации действия, тогда как низкий уровень является причиной его отсутствия.

Т. В. Грязнова рассматривает социальную смелость как интегральный механизм психологической готовности к социальному риску в профессиональной деятельности руководителя. Риск в управленческой деятельности, по мнению автора, должен быть рассмотрен с позиции психологической готовности руководителя к ситуациям, с ним связанным. Результатом ее исследования стал вывод о том, что социальная смелость как интегральный механизм готовности к социальному риску включает в себя: социальный интеллект, уверенность в себе, способность рисковать. В ситуациях риска социальная смелость проявляется в активизации социального взаимодействия, улучшении качества прогноза ситуации и повышении одновременно мотивации к достижению успеха и мотивации избегания неудач. Социальный страх связан с избеганием риска в соответствующих ситуациях и снижением уровня рациональной оценки в принятии решений, сокращением количества социальных контактов и повышением мотивации избегания неудач. Социальный интеллект обуславливает проявления соци-

¹ Есаулова К. С. Представления людей разного возраста о социальной смелости в реальном общении и интернет-коммуникации : дис. ... канд. психол. наука. – Москва, 2018. – С. 54–55.

ального страха посредством активизации контроля над поведением и его последствиями.

Т. В. Грязнова освещает проблему уверенности в себе в контексте социальной смелости. Рассматривая уверенность в себе, как важнейший компонент социальной смелости, ученая видит ее основу в позитивной самооценке навыков и способностей как достаточных для достижения значимых целей; положительном опыте решения социальных задач и успешного достижения собственных целей; позитивной оценке со стороны значимых людей¹.

Психологические особенности социальной смелости полицейского

Анализ научных подходов, наблюдение за профессиональной деятельностью представителей различных служб и подразделений органов внутренних дел, анкетирование сотрудников полиции и граждан, а также стандартизированное интервью экспертов – сотрудников органов внутренних дел, имеющих многолетний трудовой опыт, позволили выдвинуть предположение об психологических особенностях социальной смелости полицейского.

В отношении социальной смелости экспертами признается ее высокое значение как профессионально-важного качества личности современного сотрудника полиции.

Данное качество способствует реализации сотрудниками полиции ряда профессиональных функций, связанных с необходимостью установления социальных контактов, развития и контроля уровня взаимодействия с отдельными гражданами или их группами (массовым скоплением); осуществлением предупредительных мер в отношении преступности; реализацией властных полномочий и оказанием корректирующего воздействия на правосознание и поведение граждан; оптимизацией публичных контактов представителей полицейских структур со средствами массовой информации, общественными организациями, гражданами в целях формирования положительного образа полиции в глазах населения; обеспечением личной профессиональной безопасности посредством завоевания инициативы в общении, позитивной демонстрации силы как представителя государственной власти, оправданной в правовом и моральном плане.

Как социально-психологический феномен социальная смелость в контексте деятельности сотрудника органов внутренних дел представляет собой свойство личности, связанное с психологической готовностью пре-

¹ Грязнова Т. В. Психологические механизмы готовности к социальному риску в профессиональной деятельности руководителя: на примере руководителей высшего звена железнодорожного транспорта : дис. ... канд. психол. наук. – Хабаровск, 2007. – 197 с.

одолевать чувство страха в социальных ситуациях, требующих немедленного вмешательства полиции в целях обретения дальнейшего контроля над собственным психическим состоянием и социальным окружением. В ее основе лежит способность к оптимальному волеутверждению в социальном окружении, инициативной самопрезентации, позволяющим сотруднику соответствовать роли и статусу полиции в обществе.

Социальная смелость выступает компонентом профессиональной уверенности как готовности и способности сотрудника органов внутренних дел предъявлять запросы и требования во взаимодействии с социальным окружением.

Социальная смелость полицейского взаимосвязана с социальным интеллектом, под которым понимается особая способность верно судить о людях, осуществлять прогноз их поведения, обеспечивать адекватное приспособление в межличностном взаимодействии (Г. Олпорт). Социальный интеллект в этом смысле выступает социальным свойством, развитым в общении и деятельности, важным для соблюдения тонкого равновесия в поведении с окружающими и способностью высказывать быстрые, психологически верные суждения о других людях. Это интегральная интеллектуальная способность, включающая в себя социальную сензитивность, социальную перцепцию, социальную память и социальное мышление, определяющая успешность общения и социальной адаптации (Дж. Гилфорд). Именно социальный интеллект объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов (человека как партнера по общению, группы людей).

Социальная смелость современного полицейского также обусловлена его готовностью к преодолению собственного страха, готовностью к риску. Данная готовность должна, на наш взгляд, быть понята как свойство надситуативной активности¹, предпосылка принятия интеллектуальных решений вопреки перспективе деструктивных последствий развития ситуации. Готовность к риску современного полицейского должна быть определена как свойство личностной саморегуляции, проявляемое человеком при принятии решений и выборе стратегий действия в условиях неопределенности². Системное единство вышеуказанных феноменов выступает фактором интеллектуально-личностной регуляции принятия решений³ и обеспечивает готовность сотрудника органов внутренних дел к решениям в условиях неопределенности социальной ситуации, предполагающая принятие риска.

¹ Петровский В. А. Человек над ситуацией. – Москва : Смысл, 2010. – 559 с.

² Корнилова Т. В. Психология риска и принятия решений : учеб. пособие для вузов. – Москва : Аспект Пресс, 2003. – 286 с.

³ Ильин Е.П. Психология риска : учеб. пособие. – Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 288 с.

Социальная смелость как личностный фактор, обеспечивающий высокий уровень профессиональной эффективности может, на наш взгляд, выступать критерием профессиональной пригодности тех сотрудников органов внутренних дел, чья деятельность связана с интенсивным общением, активной профилактической работой. Степень выраженности данного личностного качества может быть выявлена на этапе профессионального отбора системой известных методик психодиагностики, к числу которых относится 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла, Калифорнийский психологический опросник (англ. California Psychological Inventory, сокр. CPI) и др.

Полагаем важным уделить внимание необходимости развития данного личностного качества в ходе социально-психологического обучения в образовательных организациях системы высшего образования МВД России.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность социальной эффективности полиции.
2. Покажите актуальность социальной смелости сотрудника органов внутренних дел в контексте взаимодействия полицейского с окружающими людьми.
3. Объясните роль и сущность социального интеллекта в контексте уверенного поведения сотрудника ОВД.
4. Дайте определение понятию «профессиональная уверенность» сотрудника полиции.
5. Обозначьте основные способы развития готовности к риску.

1.7. Личностные и социально-психологические детерминанты уверенности и уверенного поведения: эффективная социальная самопрезентация сотрудника полиции

Целью изучения данной темы является знакомство обучающихся с вопросами конструктивного социального позиционирования. Нижеприведенные материалы имеют важное значение в теоретическом и прикладном аспектах социально-психологического обучения курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России. Сотрудник органов внутренних дел, завершая обучение и оказываясь перед необходимостью реализации конкретных практических задач с реальной правоохранительной практикой, сталкивается с весьма высокими требованиями к личностным качествам и осознает важность умения успешно выглядеть в глазах референтных групп (семейного круга, друзей, граждан, коллег, руководства и т. д.).

**Уверенное поведение в аспекте самопрезентации полицейского
в социальном окружении**

Социально-психологический смысл уверенного поведения полицейского кроме всего прочего обнаруживается в решении проблем эффективной самопрезентации сотрудника в социальном окружении. Специалистами социальной и юридической психологии в этом смысле подчеркивается важность умения сотрудника обозначить свое присутствие в социальной ситуации, утвердить свой социальный статус как представителя органов правопорядка и государственной власти. Реализуется это умение различными способами: манерой появления в обществе, ритуалами начальной и заключительной фаз общения, выбором стиля коммуникативного поведения («сверху», «на равных», «снизу») и т. д. Общим психологически важным принципом в данном случае является благоприятная самоподача. Например, в книге И. А. Стернина «Культура общения» раскрывается сущность данного принципа следующим образом: «Добивайтесь расположения собеседника, стремитесь понравиться ему. Понравиться удастся не всегда, но стремиться к этому надо»¹. Данный принцип детализируется в ряде правил, большинство которых вписаны в стратегию уверенного поведения и связаны с необходимостью производить максимально приятное внешнее впечатление на окружающих людей. Так, сотрудник органов внутренних дел должен помнить правило, что «по одежке встречают». В связи с этим ему очень важно рефлексивно действовать в социальном окружении – контролировать то, как он соответствует позитивному образу в восприятии граждан, коллег по ряду критериев:

- культурная и аккуратная одежда (образ ухоженного и аккуратного, красивого человека предопределяет аналогичный способ общения с ним);
- бодрый, жизнерадостный вид (позитивный настрой побуждает в гражданах веру в торжество справедливости, в успешную перспективу);
- демонстрация уважительной манеры общения (физически комфортное расположение на «уважительном» расстоянии от собеседника, открытый комфортный для собеседника взгляд по направленности и длительности);
- гармоничный выбор интонации и громкости собственной речи; эмоциональная выдержка и интеллигентное начало общения с общих тем, не напрягающих психику собеседника.

¹ Стернин И. А. Деловое общение : учебное пособие для старшеклассников и студентов. – Воронеж : Родная речь. 2009. – 184 с.

В плане самостоятельного обучения важно познакомиться с сущностью понятия «самопрезентация».

Самопрезентация – неречевая и речевая демонстрация собственной личности в системе внешнего социального взаимодействия (это «преподнесение» или позиционирование себя в социальном окружении, связанное с личностно активным формированием образа в глазах других людей, как в профессиональной сфере, так и в личном общении)¹.

Самопрезентация, самоподача, самопредъявление – все эти слова соответствуют процессу построения эффективной коммуникации в связи с заявленной социальной или профессиональной ролью. Базовым умением в этом смысле является выигрышная подача в различных ситуациях, демонстрация индивидуального стиля общения, неповторимого образа, приятного и понятного себе и другим людям.

Психологический смысл первого впечатления проявляется в эмоциональном и оценочном планах, что отражается в конкретных выводах народной мудрости – «как придеешь, так и прослывёшь». Поэтому критерии внешнего облика, оформления внешности, экспрессии, эмоциональной выразительности, качества и количества выполняемой деятельности, демонстрируемых личностных особенностей выступают определенным алгоритмом для самоконтроля. Очевидно, любой человек вынужден для собственного комфорта в обществе специально продумывать, как будет формироваться впечатление о нем, какие акценты уместно расставить в момент появления перед окружающими людьми.

Невербальные показатели уверенности

Отвечая на вопрос, как развить уверенность в себе и с помощью каких невербальных сигналов можно передать окружающим ощущение собственной уверенности, необходимо сразу же подчеркнуть важное обстоятельство. Сознательно выразить или с помощью невербальных показателей сконструировать образ уверенного человека весьма сложно. Окружающие нас люди являются весьма проницательными наблюдателями, способными всего лишь по одной малозаметной детали нашего поведения, «оплошности» раскрыть нашу «тонкую актерскую подачу» себя как уверенного человека.

Но все же в плане психоэмоциональной регуляции, оптимизации процесса адаптации к необычным кризисным обстоятельствам, человеку важно присмотреться к себе, как он физически выглядит в собственных глазах и тем более в глазах окружающих людей. Таким образом, физиче-

¹ Кравцов О. Г. Особенности социального позиционирования оперативных сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2018. – № 4(75). – С. 60–64.

ский тонус уверенного человека выступает критерием самооценки и внешнего отношения окружающих. И еще один немаловажный вывод, знание невербальных показателей уверенного/неуверенного поведения помогает ориентироваться в окружающих людях, предполагать с высокой долей достоверности их мотивы, внешне представленные социальные позиции, стратегии и тактики поведения.

Навык визуальной диагностики уверенности окружающих людей очень помогает при проведении переговоров, диспутов и других видов словесных прений, когда необходимо понять, действительно ли человек так уверен в собственной позиции или же выдает желаемое за действительное.

Целесообразно рассмотреть детали невербального поведения, каждая из которых усиливает образ уверенного в себе человека.

Уверенный взгляд выступает важнейшим критерием эффективности в борьбе за лидерство в социальной ситуации.

Взгляд – самый сильный невербальный способ воздействия. Он может подчинить человека и задать характер вашего дальнейшего общения. Однако можно ли его назвать орудием – тем, что мы можем использовать осознанно в своих целях? Может ли воля человека сломить инстинктивное желание отвести глаза под настойчивым и нестигаемым взглядом?

В природе сильнейший самец будет иметь и самый стойкий взгляд. Нередко можно увидеть, как животное крупных размеров, встретившись взглядом с менее габаритным представителем его же вида, отворачивается, будто уступая и подчиняясь тому. Величина тела, мышечная масса, размер челюсти и другие признаки, безусловно, влияют на некропролитное определение доминантного самца. Однако этого недостаточно.

Взгляд – вот верный признак реальной силы, витальной энергии, способности биться до конца, готовности умереть в сражении¹.

Человек – существо социальное, поэтому на него влияют не только природные факторы. Это и мораль, и этика, и общественное положение. Так, длительный взгляд в культуре может просто расцениваться как некорректное поведение, и именно поэтому в нас будет возникать стеснительное желание отвести глаза. Однако главным фактором, влияющим на стойкость взгляда, является воля. Это то, что может сделать взгляд вашим сильнейшим психологическим оружием.

Важность зрительного контакта обусловлена степенью влияния взгляда на характер коммуникации. Подчеркнуть данный аргумент могут следующие факты:

- люди, смотрящие в глаза во время разговора, воспринимаются как более честные и открытые;

¹ Ниренберг Г. Читать человека как книгу. – Москва, 1994.

- отсутствие зрительного контакта в диалоге считается нами как низкая мотивация к общению.

Во время выступления перед значительным количеством людей хороший оратор всегда окидывает взглядом публику, чтобы наладить зрительный контакт с каждым. Так его речь кажется более убедительной.

Зрительный контакт при знакомстве крайне важен. Открытый и добродушный взгляд на 30% формирует первичное отношение человека.

Быстрое отведение взгляда во время знакомства считается как невёрдость характера и готовность к подчинению.

Из этих фактов следует одно: волевое умение удерживать взгляд на глазах другого человека делает образ смотрящего более сильным, властным и влиятельным.

Однако эти правила нельзя назвать универсальными. Много зависит как от характера взгляда, так и от человека. Кто-то посчитает долгий взгляд проявлением невежливости, кто-то начнёт злиться, кто-то напугается.

Необходимо соблюдать баланс скромности и настойчивости во взгляде, соответствующий конкретной ситуации общения с человеком.

Главное – не спровоцировать защитную или негативную реакцию. Подчинить человека своей воле взглядом можно, внушив уважение и продемонстрировав сильный характер, а не агрессию. Взгляд должен быть спокойным, пристальным, без тени притворства и бесстыдства.

Так можно ли выработать сильный взгляд? Тот, который подчиняет и внушает уважение? Взгляд – это продолжение вашего внутреннего состояния, а оно наверняка будет отличаться в спарринге с куском бумаги и с реальным человеком. Все упражнения по усилению взгляда будут бессмысленны, если во время их выполнения вы не можете сосредоточить свой ум на одном предмете. Как вы хотите влиять на других, если не можете даже повлиять на себя? Стойкость взгляда – это показатель силы вашей воли и мыслей. Выработка уверенного взгляда – задача непростая, но, справившись с ней, вы увидите, как быстро поменяется отношение к вам со стороны окружающих.

Также общую внутреннюю уверенность человека характеризует его походка, осанка и укорененность, т. е. умение твердо стоять на ногах. Именно эти показатели мы бессознательно считываем с человека в первые же секунды знакомства. Дальше этот образ шлифуется, дополняется деталями, но в целом, кардинально уже не меняется. Поэтому так важно бывает произвести верное впечатление уже в первые минуты взаимодействия.

Умение твердо стоять на ногах – характеризует нашу физическую устойчивость, которая подкрепляется такой же внутренней психологической уверенностью в своих силах. Когда смотришь на укорененного человека, создается впечатление, что он врос в землю и его трудно будет сдвинуть с места. При этом нет ощущения тяжеловесности, громоздкости.

Уверенный человек, как правило, стоит, разведя ноги на ширину плеч или чуть шире, с носками, слегка развернутыми наружу на 10-20 градусов. Вес тела равномерно распределяется по всей стопе, нет заваливания вперед или назад.

Кстати, подобное заваливание производит крайне неприятное впечатление на аудиторию. При заваливании назад создается впечатление, что человек хочет избежать контакта, т. е. отстраняется. Если такое положение тела сопровождается вздернутым подбородком, то человек воспринимается как высокомерный, а его поза кажется вызывающей. Если человек больше подает корпус вперед, то может создаваться впечатление атаки, давления или просто торопливости, что вызывает ответное сопротивление или недоверие.

Переминание с ноги на ногу, перенос тела только на одну ногу, напротив, производит впечатление неуверенности, отсутствия четкой взвешенной позиции. Часто такую позу принимают женщины, не без основания полагая, что так они выглядят более изящно и кокетливо. Но обратная сторона ситуации заключается в том, что слова женщины, стоящей таким образом будут восприниматься как малозначимые, несущественные.

Злую шутку играют с женщинами и каблуки. Они сами по себе не добавляют устойчивости телу и, хотя придают образу женщины некую изящность и воздушность, в то же время лишают ее слова нужного «психологического веса»¹.

Походка, как зеркало, отражает внутреннее состояние человека. Быстрая, стремительная походка говорит об увлеченности, целеустремленности и активности ее владельца. Шаркающая походка и слегка согнутые колени говорят о подавленности, слабости, неспособности дать отпор. Уверенный в себе человек идет, твердо ступая, как бы подминая под себя пространство. Его шаг начинается с пятки, постепенно перекачиваясь на носок. Корпус при этом слегка перенесен вперед, поскольку именно это положение обеспечивает поступательное движение, не давая дополнительную нагрузку на ноги. Т. е. не ноги идут вперед и несут за собой человека, а человек сам движется вперед, а ноги ему только помогают в этом движении.

Такую походку не следует путать с той, когда корпус человека сильно наклонен вперед так, что ноги едва успевают за ним, семеня сзади. Но гораздо чаще можно встретить походку, когда корпус откинут назад, а ноги идут впереди тела. Создается впечатление, что ноги несут его туда, куда он на самом деле идти не хочет.

Походка уверенного в себе человека весьма ритмична. Шаг широкий, размашистый. Очень часто мужчины размахивают руками в такт шагу, выставляя вперед руку, противоположную выставленной ноге. Такая походка

¹ Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли людей по их жестам. – Новгород, 1992.

производит впечатление активности, энергичности, внутренней силы. По-наблюдайте повнимательнее за политическими лидерами. Очень часто они демонстрируют именно такую походку. Их специально ей учат, чтобы они могли произвести благоприятное впечатление на своих избирателей.

Различают несколько типов походок:

- ритмичная походка – расслабленная форма приподнятого, но уравновешенного настроения, типична для гуляющих;
- равномерная походка (по типу армейского маршевого шага) – волевая деятельность или стремление к цели;
- широкие шаги – часто экстраверсия, целеустремленность, предприимчивость, непринужденность, абстрагирующее мышление;
- короткие, маленькие шаги – чаще интроверсия, осторожность, расчет, быстрое мышление и реакции, сдержанность, тип мышления скорее конкретный;
- ритмически-сильная походка (с усиленными движениями бедер) – наивно-инстинктивные и самоуверенные натуры, раскачивание плеч в резонанс – в основном аффективные, самовлюбленные индивиды;
- шаркающая, «провисающая» походка – отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, лень;
- твердая, угловатая, «ходульная», «деревянная» походка – зажатость, недостаток контактов, робость, неспособность к свободному проявлению;
- постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног) – стремление вверх, ведомое сильной потребностью, чувством превосходства, особенно интеллектуального.

А. Штангль различает также несколько способов посадки человека:

- закрытая посадка (ноги и ступни сомкнуты) – боязнь контакта, недостаток внутренней уверенности в себе;
- беззаботно-открытая посадка (ноги или, по крайней мере, бедра широко расставлены) – недостаток дисциплины, лень, равнодушно-примитивная бесцеремонность;
- ноги, положенные одна на другую, – естественная самоуверенность, благодушное настроение, нет готовности к деятельности или защите;
- посадка на кончике стула, с выпрямленной спиной – высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- посадка при постоянной готовности вскочить (например, одна ступня под сидением стоит полностью, другая позади нее на носке) – типична для неуверенно-боязливых натур или злобно-недоверчивых¹.

¹ Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 279 с.

По мнению Дж. Ниренберга и Г. Калеро, люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы немедленно ее реализовать, а те, кто обычно держат руки в карманах, скорее всего, критичны и скрытны, им очень нравится подавлять других людей. Те, кто находится в угнетенном состоянии, тоже часто ходят, держа руки в карманах, волоча ноги и редко глядят вверх или в том направлении, куда они идут¹.

Осанка, как никакая другая характеристика тела, отражает нашу личность, то как мы себя воспринимаем и как к себе относимся. Сутулые, приподнятые плечи создают стойкое впечатление неуверенности в себе. Покатые, опущенные вниз плечи наводят на мысль о внутреннем ощущении беспомощности, апатичности, несамостоятельности. Расправленные плечи со спокойно висящими руками, напротив, создают общее впечатление уверенности. Руки уверенного человека должны производить впечатление силы, находящейся в покое.

Определить, подняты Ваши плечи или нет можно по расположению ключиц, которые должны быть параллельны полу. Даже небольшой уклон вверх или вниз свидетельствует о неправильном положении тела и хроническом мышечном зажиме в области шеи.

Сымитировать уверенную осанку довольно сложно. Ведь для того, чтобы держать плечи расправленными, когда они к этому не привыкли, нужно постоянно держать в напряжении мышцы спины, что трудно сделать дольше, чем несколько минут. После этого мышцы устают поддерживать непривычную позу и расслабляются. Кроме того, напряженные мышцы придают такое же ощущение напряженности всему телу, и человек воспринимается как зажатый, напряженный и в конечном счете как неуверенный в себе.

Если же мышцы привычно напряжены и зажаты в такой позе, где плечи опущены, шея вытянута, а подбородок слегка вздернут вверх, то окружающие воспринимают такого человека, как высокомерного, т. е. смотрящего на всех свысока. Часто такое положение верхней части тела характерно для людей, занимающихся классическими танцами, особенно для женщин.

Существует ряд других признаков уверенности, которые может продемонстрировать нам собеседник при помощи жестов.

Положение ног и ступней также может представить определенную информацию о состоянии и психологических качествах человека. Так, стойка на обеих ногах (ноги расставлены не больше, чем на две ширины ладони) с равномерно распределенным весом тела говорит о ее обладателе как о человеке сильном, уравновешенном, спокойном и твердом, могущем

¹ Ниренберг Г. Читать человека как книгу. — Москва, 1994.

применяться к обстоятельствам. Неподвижная застывшая стойка при сильном напряжении указывает на плохую приспособляемость, упрямство, негибкое самоутверждение. Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частой смене основной ноги и позиции ступней обнаруживает недостаток твердости и дисциплинированности, ненадежность и боязливость.

«Покачивание» и приподнимание на носки говорит либо о подготовке активного движения, агрессивной установке, либо о заносчивости. Стойка «широко расставив ноги» указывает на потребность в самоутверждении, широкие притязания, завышенную самооценку, часто – на чувство неполноценности.

Если походка или стойка характеризуется заметным разворотом наружу носков ног, то говорят о «высокомерной походке», сомнении и самодовольстве («выступает павлином»). Если носки ног загнуты вовнутрь, к себе, то это указывает на известную внутреннюю слабость, относительный недостаток напряжения, недостаточную уверенность в своих силах.

Таким образом, характер отношений, а также некоторые личностные особенности человека могут отражаться в его осанке, посадке, походке, другой типичной для него позе. Так, высокомерные люди наклоняют корпус назад, выпячивая грудь и отбрасывая голову. Скромные люди пытаются быть незаметными, поэтому сутулятся, голову втягивают в слегка приподнятые плечи. Типичный подхалим наклоняет весь торс вперед, взгляд при этом устремлен на собеседника, на лице широкая, подобострастная улыбка. Определение характера человека по его внешности – дело, безусловно, сложное. При этом необходимо учитывать, что некоторые люди пытаются замаскировать внутреннее содержание внешней игрой, однако определенную информацию об индивидуально-психологических особенностях личности и поведения человека его типичные позы все же содержат.

Жесты уверенности – весомый фактор социального влияния.

Манера рукопожатия позволяет определить, насколько уверен в себе человек и какую позицию он стремится занять в разговоре.

Рука уверенного человека теплая и сухая, а рукопожатие крепкое, но не до хруста костей. Если человек хочет занять доминирующее положение в контакте, то и свою руку в рукопожатии он будет держать сверху. Если же подчиненное – позволит развернуть ее ладонью вверх.

Шиль-жест. Это жест, при котором человек соединяет пальцы обеих рук друг с другом, образуя как бы двускатную крышу. При этом ее острие направлено вверх. Этот жест часто используют уверенные в себе люди, занимающие высокое социальное положение. Он также свидетельствует о том, что человек уверен в своей позиции и считает, что события развиваются в нужном направлении.

Открытые жесты. К открытым жестам относятся такие положения рук и ног, при которых ни руки ни ноги не перекрещиваются друг с другом.

Их противоположность – закрытые позы, когда руки скрещены на груди, а нога наброшена на ногу либо они перекрещены в области щиколоток.

Люди, чувствующие себя неуверенно, пытаются обезопасить себя, принимая закрытые позы. В то время, как уверенный в себе человек расслаблен, его руки свободно лежат на столе, на подлокотниках кресла или на коленях. Жесты рук также открытые, направленные к собеседнику, с открытыми ладонями.

Демонстрация больших пальцев рук. В гаданиях по руке большие пальцы рук показывают силу личности и характера. И в трактовке жестов большие пальцы рук занимают далеко не последнее место. Они могут появляться в самых разных жестах: они могут торчать из карманов, где покоится кисть руки, лежать на лацкане пиджака, за который зацепилась рука, торчать из подмышек скрещенных на груди рук. В любом исполнении они означают уверенность в себе, переходящую в заносчивость и демонстрацию чувства собственного превосходства.

Руки, заведенные за голову. Этот жест показывает, что человек испытывает полную уверенность в себе и силу занимаемых им позиций. Жест, с одной стороны, открытый, поскольку полностью оставляет незащищенным корпус. С другой стороны, он сопровождается отбрасыванием тела назад, что свидетельствует о желании устраниваться. Т. е. человек как бы показывает, что он уверен в своей силе и способности защитить себя, но не желает по каким-то причинам вступать в контакт.

Этот жест очень характерен для людей, которые уверены в своей компетентности, этаких всезнаек. Часто подобные жесты используют руководители в присутствии своих подчиненных и никогда в присутствии вышестоящих.

Важным показателем уверенности является дистанция между людьми. Чем более комфортно и уверенно в диалоге чувствует себя человек, тем на более близкое расстояние он может подойти к собеседнику. Но, оценивая этот параметр, важно помнить, что разные люди изначально имеют разную зону комфорта.

Таким образом, очень важным в плане социального позиционирования считается язык тела. Очень много информации о человеке можно почерпнуть исходя из невербальных сигналов: мимики, жестов, телодвижений. То, как человек открывает дверь, держит осанку, садится на стул, скажет окружающим о нем очень многое. Грамотный собеседник по нашей позе всегда сможет определить, говорим ли мы правду или лукавим, нервничаем или ведем себя вызывающе, готовы к действию или нам все наскучило. Для того, чтобы научиться правильно держать себя, следует регулярно проводить репетицию невербальной самоподачи перед зеркалом, правильного дыхания и внутреннего спокойствия.

Не следует недооценивать такие важные детали, как одежда, аксессуары, прическа. Не обязательно облачаться в дорогие костюмы, но очень важно выглядеть опрятным. Аккуратность в одежде очень часто ассоциируется с опрятностью в делах и уверенностью в поведении. Во внешнем виде важна мера, ничего не должно быть «слишком» (аккуратная прическа, классический фасон одежды (соответствующий ситуации), начищенная обувь, ухоженные руки, здоровый внешний вид и т. п.). Удовлетворенность собственным внешним видом и знание своих особенностей невербальной самоподачи в различных в типичных ситуациях общения существенно добавляет уверенности в себе.

Речевые показатели уверенности

Темп и манера речи, громкость голоса, интонация и четкость произношения – это то, на основании чего формируется мнение о человеке в течение краткого начального периода разговора. Произвести впечатление как уверенном в себе человеке возможно благодаря контролю темпа своей речи, адекватной эмоциональной окраске в контексте ситуации общения, избеганию излишней экспрессии. Необходимо контролировать уместность как быстрой, так и размеренной речи. В принципе, человек, желающий чтобы его слушали, не должен торопиться, тараторить. Однако, с другой стороны, он должен быть в курсе того, что ускоренный темп речи, так называемая речевая напористость на первых этапах общения делает воздействие более эффективным. Поэтому в особо важных моментах иногда целесообразно ускорить ее темп. В определенных моментах диалога говорить лучше весомо и уверенно.

Поскольку нерешительного человека можно узнать по его невнятным высказываниям, изобилующим эвфемизмами, смягчающими речь. Например, «достичь определенных успехов» вместо «стать лидером», «не очень рад» вместо «разозлился». Создают впечатление неуверенности и слова: «как бы», «всего лишь», «немного», «судя по всему». Для проверки собственной вербальной уверенности целесообразно записать свою речь, а затем прослушать запись, а далее при необходимости корректировать свои показатели в сторону большей решительности и определенности.

Важными элементами позитивной уверенной речи являются:

- честность (когда вы честны и искренни в общении с коллегами и клиентами, вам легче добиться взаимопонимания и решения поставленных задач);

- прямота (когда вы не болтаете попусту, а говорите по существу, при этом проявляя такт и уважение к собеседнику);

- конструктивность (когда критичная объективная оценка не вызывает раздражения и обиды у критикуемого, а наоборот, принимается к сведению и стимулирует деятельность по исправлению допущенных ошибок).

Создавая образ уверенного собеседника, необходимо избегать следующих ошибок.

1. Попытка смягчить негативное сообщение. Часто это приводит к тому, что сообщение становится неискренним и расплывчатым, что только ухудшает ситуацию.

Смягчение отрицательного сообщения: «Я знаю, что ты работал над отчетом несколько дней. Вначале все допускают ошибки при составлении отчетов. В следующий раз ты справишься лучше».

Уверенная речь: «Я просмотрел твой отчет. Есть несколько пунктов, которые нужно переделать. Позволь мне показать тебе, где ты допустил неточности и как это исправить».

В первом случае, сотрудник не понимает, что конкретно нужно исправить. При использовании уверенной речи, сообщение ясное и чёткое, без недомолвок и обвинений.

2. Приукрашивание сообщения, чтобы сгладить острые моменты. Лучше говорить искренне, не замалчивая негативные моменты.

В деловом общении подчеркивайте, что вы можете сделать в каждой конкретной ситуации, а не то, чего не можете. Избегайте ответов: «Я не знаю», «Я не могу».

«Я не знаю, когда будет готов ваш заказ» – неэффективный ответ. Гораздо лучше такой вариант: «Дайте мне час, чтобы выяснить состояние вашего заказа».

Уверенность в деловом общении достигается разговором по существу; прямым и четким высказыванием мысли; уместных в данной ситуации, краткостью и понятностью; концентрацией внимания на основных идеях в начале сообщения и на дополнительных деталях впоследствии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте понятие самопрезентации в контексте взаимодействия полицейского с окружающими людьми. Объясните роль уверенного поведения сотрудника ОВД в ходе самопрезентации социальному окружению.

2. Дайте определение невербальному поведению. Подчеркните его роль в межличностном общении.

3. Охарактеризуйте показатели невербального поведения с точки зрения уверенности/неуверенности.

4. Перечислите речевые критерии уверенного поведения.

Раздел II

МЕТОДИЧЕСКИЕ И СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ТРЕНИНГА РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ УВЕРЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ

2.1. Социально-психологический контекст развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел

Социально-психологическое содержание феноменов уверенности и уверенного поведения заставляет выбирать соответствующее пути развития указанного качества и системы умений.

Теоретический анализ данных понятий подтверждает их социальную важность в деятельности полицейского и востребованность целенаправленного формирования и развития его умений адекватной самоподачи в профессиональных ситуациях в соответствии с его ролью, статусом в обществе. В разнообразии представлений об указанных феноменах, социально-психологический контекст так или иначе проявляется в связи со спецификой различных направлений психологических исследований. К примеру, в определении уверенности, сформулированном Ритой и Рудигером Ульрих, отмечается готовность и способность личности предъявлять запросы и требования в соответствии с социальным окружением¹. Применить к решению социальных задач вполне возможно следующие определения уверенности:

- И. В. Вайнера, М. Бьёркмана, М. Юшера, которые связывают данный феномен с психическим состоянием индивида, участвующего в принятии решения;

- А. Бандуры, считающего, что уверенность – это, прежде всего, вера в эффективность собственных действий;

- Р. Энтони, связывающего уверенность с настроенностью человека на достижение успеха;

- В. В. Бойко, включившего в уверенность в себе как психическое образование, гармоничное сочетание мотивационно-смысловых (внутренних побудительных ценностных ориентиров) и регуляторно-динамических подсистем (эмоционально-волевой, деятельностный аспект психической активности);

- В. Г. Ромека, И. Л. Зиновьева, О. В. Соловьевой, полагающих, что уверенность не что иное как целостная характеристика человека, в струк-

¹ Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 175 с.

туру которой включены личностный, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты;

- А. С. Прангишвили, связывающего уверенность в себе с базовой установкой поведения;

- И. Г. Скотниковой, считающей уверенность в себе социально-позитивным свойством личности, формируемым в процессе профессионального обучения и воспитания;

- М. Н. Володарской, называющей уверенность интеллектуальным состоянием, связанным с отсутствием сомнений, основанным на опыте и, прежде всего, на знаниях;

- Б. Б. Коссова, определяющего уверенность как четко выверенную стратегию собственных действия в интеллектуальных играх.

Социально-психологическое понимание уверенности также включает в себя переживание человеком своих возможностей как адекватных тем задачам, которые перед ним ставятся социальным окружением, так и тем, которые он ставит перед собой сам (В. Г. Ромек)¹. Помимо этого, к социальному контексту уверенности имеет отношение ее объяснение как способности позволять себе иметь запросы и требования (установки по отношению к самому себе), рисковать ими и проявлять их (социальный страх и заторможенность) и владеть навыками их осуществления (социальные навыки) (Е. П. Ильин)².

Краткий анализ подходов к пониманию феноменов уверенности в себе и уверенного поведения в связи с эффективностью в социальном взаимодействии позволяет определить стратегические направления социально-психологического обучения полицейского.

Сотрудник органов внутренних дел, ставящий перед собой задачи развития уверенности в себе, а также умений уверенного поведения в социальных ситуациях, должен быть ориентирован на активную работу в мотивационном, эмоциональном, волевом, интеллектуальном, когнитивном и поведенческом векторах самосовершенствования.

Решение задачи развития в указанных направлениях может быть оптимизировано в условиях группового социально-психологического тренинга на этапе профессионального обучения в образовательных организациях высшего образования МВД России³. Оптимизация по отношению к индивидуальному стихийно-интуитивному неупорядоченному процессу накопления опыта уверенного поведения включает в себя критерии орга-

¹ Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 175 с.

² Ильин Е. П. Психология риска/ Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 286 с.

³ Трипутин С. Н. Дидактический анализ инновационных методов в образовательных организациях высшего образования МВД России // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 61-3. – С.311–314.

низованности, высокого качества, скорости, связи с будущей профессией, интенсивности воздействия группы на личность¹.

В условиях группового окружения в контексте специально организованного процесса усвоения психологической теории и практики, выполнения психотехнических упражнений, осуществления психодиагностических процедур происходит интенсификация развития личности, коррекция ранее сложившихся негативных поведенческих стереотипов².

Полагаем важным обозначить организационные и содержательные аспекты указанного социально-психологического обучения и определить его название как «Тренинг развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел». Особенно хотим подчеркнуть в названии тренинга термин «навык» в связи с необходимостью актуализации в сознании участников тренинга перспектив:

- формирования умений уверенного поведения в профессионально важных ситуациях общения в рамках тренинговых занятий – упражнений;
- перевода сформированных умений посредством интенсивной отработки на уровень осознанного владения в условиях тренинга – ролевых игр;
- спонтанного, неосознанного владения указанными умениями – навыками – при непосредственной реализации профессиональных функций в условиях отсутствия привычного группового окружения в рамках занятий в образовательной организации.

2.2. Сущность тренинга как базового метода социально-психологического обучения

Подчеркивая специфику именно тренинговой формы работы как базового метода социально-психологического обучения, считаем целесообразным выделить ряд ее сущностных особенностей.

1. Существует значительное количество определений тренинга. Их важные принципиальные теоретические позиции удалось объединить в своей трактовке Н. Ю. Хрящевой. Тренинг определяется ею как многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы, организации с целью гармонизации профессионального и личного бытия человека³.

2. Тренинг осуществляется в отношении специально созданных малых групп, их члены при активной деятельности ведущего (психолога, преподавателя) включаются в процесс интенсивного взаимодействия, по-

¹ Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1985. – 166 с.

² Рудестам К. Групповая психотерапия. – Санкт-Петербург : Питер Ком, 1999. – 384 с.

³ Психогимнастика в тренинге / под ред. Н.Ю. Хрящевой. – Санкт-Петербург : Речь, Институт тренинга, 2000. – 256 с.

средством которого решаются разнообразные психологические проблемы, обнаруживаются и развиваются личностные качества участников, приобретаются знания, умения, навыки.

3. Социально-психологический тренинг обладает средой, оказывающей, с одной стороны, неоднозначное *воздействие* на личность участников, создающей для участников адаптационные трудности и эмоциональный дискомфорт, связанные с осознанием собственных проблем. С другой стороны, их преодоление посредством самостоятельного принятия групповой помощи позволяет личности *активно* развиваться, возвыситься над уровнем собственной обыденности.

4. *Преднамеренность* изменений личности в рамках тренинга основана на *обучении* (освоении и эмоционально окрашенном переживании актуальности и важности знаний, умений и навыков, практически востребованных в жизни) и коррекции личностных убеждений посредством освоения и принятия опыта, предложенного группой.

5. В рамках тренинга его участники имеют дело с непосредственным жизненным и профессиональным опытом, они получают возможность немедленной оценки качества, применимости полученного знания в конкретном поведенческом акте, специально созданной социальной ситуации. В сравнении с традиционными формами профессиональной подготовки в условиях тренинга сокращается до минимума временная дистанция между фактом получения информации и возможностью ее применения на практике.

6. В условиях тренинга создается возможность гармонизации индивидуального и группового опыта. Его когнитивный потенциал заключается не столько в решении проблем, сколько в создании возможностей для личностей его участников в понимании и принятии себя, их психологическом «пробуждении», активации в социальном пространстве¹. В этом смысле развитие личности предполагает восстановление посредством тренинга способности иметь и воспринимать внутренние сигналы, проявлять свои чувства, с помощью группы научиться находить в трудных жизненных ситуациях опору в самом себе.

7. Социально-психологическими факторами, обуславливающими высокую вероятность личностного самосовершенствования в групповом окружении тренинга, являются:

- осознание принадлежности к группе – единомышленники не оставляют личность наедине со своими трудностями, которые перестают быть индивидуально-уникальными;

¹ Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. – Москва : МГУ, 1982. – 168 с.

- активная эмоциональная групповая помощь в индивидуальном переживании отношения к проблеме – соратники, оказывающие эмоциональную поддержку, способствуют нормализации самооценки и росту уважения к собственной персоне;

- индивидуальная помощь другим участникам тренинга как лучшее средство решения своих проблем – способствует смене жизненных приоритетов, преодолению болезненной фиксации на собственных трудностях;

- возможность открытой эмоциональной реакции – снижает уровень деструктивности, остроты подавленных переживаний, способствует самораскрытию;

- обратная связь, основанная на сопереживании (эмпатия), уподоблении себя другим участникам (идентификация), видении себя со стороны (рефлексия) – выступает важнейшим фактором восприятия и понимания участниками друг друга, взаимной ответственности за результат общения в рамках тренинга;

- наблюдение и осмысление, выступая как в формах сознательного, преднамеренного и целенаправленного восприятия, обусловленного задачей личностного преобразования, так и в виде пассивного созерцания, т. н. спонтанной фиксации, – позволяет участнику сопоставить варианты собственного и эталоны группового поведения, индивидуально-ролевых и заданных группой социальных диспозиций¹.

Руководствуясь социально-психологической спецификой профессиональной подготовки сотрудника органов внутренних дел, тренинг развития навыков уверенного поведения можно определить как практику психологического воздействия, основанную на активных методах групповой работы, нацеленную на:

- обретение знаний в области психологии уверенной в себе личности, особенностей ее поведения в социальной среде;

- освоение умений и навыков уверенного общения в контексте развития коммуникативной компетентности;

- развитие способности к адекватной оценке собственного личностно-психологического, профессионального потенциала, а также уровня возможностей окружающих людей;

- коррекцию установок, обеспечивающих успешность осуществления функций социального контроля, воздействия на правосознание и поведение граждан;

- оптимизацию системы отношений личности к себе самой, окружающим людям, обществу в целом.

¹ Макшанов С. И. Психология тренинга: теория, методология, практика : монография. – Санкт-Петербург : Образование, 1997. – 238 с.

Определив стратегические направления социально-психологического обучения сотрудников органов внутренних дел в контексте развития навыков уверенного поведения (РНУП), считаем необходимым уточнение тактических аспектов тренинга.

К их числу следует, на наш взгляд, отнести:

- задачи, как ближайшие, так и отдаленные, в соответствии с перспективами саморазвития личностей участников;
- принципы, на основе которых строится взаимодействие участников тренинга;
- систему методов, приемов, используемых для достижения целей и задач саморазвития.

Как было отмечено выше, общей стратегической целью тренинга РНУП как разновидности социально-психологического обучения является формирование и развитие личности, компетентной в сфере общения, способной устанавливать и поддерживать необходимый уровень взаимодействия с окружающими людьми¹.

2.3. Стратегия и тактика тренинга развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел

Непосредственной целью тренинга выступает формирование уверенности как личностного качества, а также умений уверенного поведения в кризисных для личности социальных (профессиональных) ситуациях и их дальнейшая трансформация в навыки.

Достижение поставленных целей становится возможным посредством детализации и конкретизации задач саморазвития личности. К ним относятся задачи общего развития личностей участников:

- осознание своих возможностей (личностных преимуществ и недостатков) к уверенному поведению как фактору социальной успешности и эффективности;
- снятие внутренних ограничений – причин неуверенного поведения, выступающих барьерами эффективного общения с людьми, коррекция неадаптивных личностных установок;
- формирование навыков оптимального самоутверждения, уверенного поведения в конфликтных ситуациях.

Говоря об уверенности в межличностном восприятии и понимании человека человеком (перцепции), считаем целесообразным обозначить задачу развития способности к визуальной диагностике показателей уверенного (неуверенного) поведения; самоанализу и пониманию собственных

¹ Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. – Москва : МГУ, 1982. – 168 с.

внутренних и внешних сигналов по критерию уверенности/неуверенности, а также развитию способности к позитивному прогнозу собственной социальной активности в связи с уверенной постановкой и достижением жизненно важных целей.

В аспекте уверенности в межличностной интеракции следует выделить задачу развития способности к уверенному поведению в рамках установления и поддержания психологического контакта в межличностных отношениях, а также при организации официального, формального взаимодействия¹. Уверенное поведение в этом случае связано с искренней, естественной, эмоционально открытой самопрезентацией; целостностью и соответствием между речевым и невербальным поведением (конгруэнтностью) в выражении чувств; адекватным психологическим сопротивлением, амортизацией и конструктивным противодействием на основе прямого и честного выражения собственных эмоций и желаний; способностью использовать «Я-высказывания» как отражение ответственности за свои слова и поступки, отказавшись от неопределённых формулировок как символа собственной нерешительности; готовностью к принятию комплиментов на основе адекватной самооценки своих качеств и способностей; способностью к гибкому поведению в межличностном взаимодействии, легкостью в импровизации, непринужденностью в выражении эмоциональных реакций на удовлетворение потребностей, повседневных забот.

В плане развития самосознания тренинг предполагает коррекцию самооценки, формирование способности участников к рефлексии и самоанализу в социальных ситуациях через призму уверенного поведения, осознание и преодоление негативных сценариев действий, закреплённых в предшествующем жизненном опыте, личностную мобилизацию к социальной активности на основе оптимизма.

В контексте развития психических процессов участников задачами тренинга выступают:

- развитие творческого интеллектуального потенциала уверенной в себе личности, обуславливающего быструю, адекватную адаптацию к кризисным ситуациям обыденной жизни и профессиональной деятельности, а также разумный расход физических и психических ресурсов в связи с преобразованием ситуаций в статус приемлемых и даже комфортных для собственного существования;

- развитие памяти в связи с необходимостью надёжной фиксации последовательности действий, наиболее выгодных алгоритмов поведения в социальных ситуациях с точки зрения уверенности в себе.

¹ Крижанская Ю. С. Грамматика общения. – Санкт-Петербург : Смысл, 2005. – 280 с.

Вопросы психического здоровья участников тренинга также определяют его задачи. В результате тренинговых процедур предполагается развитие способности участников к эмоциональной и поведенческой саморегуляции в аспекте уверенности, овладения навыками релаксации и управления мышечным тонусом, работы с ресурсными состояниями.

2.4. Базовые принципы проведения тренинга развития навыков уверенного поведения

Особое внимание следует уделить соблюдению *принципов* проведения тренинга развития навыков уверенного поведения (РНУП). По мнению С. И. Макшанова, данные принципы разделены на группы в соответствии с критериями общей организации тренинга, формирования его атмосферы, оптимизации поведения участников, этики общения¹. Говоря о тренинге РНУП в условиях образовательной организации системы высшего образования МВД России, следует отметить ряд особенностей в реализации указанных принципов.

В организационном аспекте реализуются *принцип комплектования группы* с учетом присутствия в ней участников одного возраста, профессиональной принадлежности, должностной категории, гармоничного сочетания представителей разных полов. Однако численность учебных взводов (в среднем 25–30 человек) не всегда соответствует требованиям оптимального численности тренинговой группы (12 человек) в силу ведомственной специфики планирования учебного процесса, определенного дефицита специально подготовленных педагогических кадров, организационных аспектов службы.

Другой организационный принцип – принцип физической закрытости – так же трудно реализуем, как и предыдущий. Он требует интенсивной работы участников от начала и до конца тренинга в одном и том же составе. Однако объективная ситуация, связанная с несением службы части обучающихся в составе суточного наряда, командировками, болезнями, увольнениями, делает невозможным личное присутствие на занятиях и тем самым затрудняет системное и комплексное их обучение. Пропустившие несколько занятий участники группы вынуждены самостоятельно осваивать материал, узнавать (а не лично участвовать) смысл пропущенных процедур тренинга, таким образом, осознавать свою некомпетентность в ряде вопросов социально-психологической подготовки.

¹ Макшанов С. И. Психология тренинга: теория, методология, практика: монография. – Санкт-Петербург : Образование, 1997. – 238 с.

Принцип организации пространства и времени тренинга, декларирующий стабильность пространственного размещения и физического комфорта участников, а также непрерывности течения тренинга также подвержен интерпретациям и отступлениям в силу объективных условий организации учебного процесса, нехватки аудиторного фонда, проблем планирования расписания занятий (между занятиями тренинга слишком большой временной промежуток).

Вторая группа принципов – принципы формирования атмосферы тренинга, на наш взгляд, вполне реализуемы и контролируемы в силу высокой психолого-педагогической подготовленности преподавателя. Благодаря его профессионализму в группе создается та психологическая среда, которая служит отражением фрагментов окружающей действительности, обладающих критериями, близкими к реальности.

Принцип системной детерминации стимулирует воплощение в среде тренинга основных факторов – показателей прогресса в развитии личности участников и группы в целом.

Принцип реалистичности заставляет создавать обстановку тренинга с максимально возможным учетом особенностей (деталей) жизни и профессиональной деятельности полиции, в которой прорабатывается алгоритм решения проблем.

Принцип избыточности предполагает широкую вариативность хода тренинга, предоставления информации участникам (психологической теории и практики) в соответствии с темпом обучения и саморазвития.

Необходимость соблюдения принципов, оптимизирующих поведение участников, должна быть преподнесена со стороны ведущего как естественная доктрина их совместной деятельности и взаимовыгодного отношения друг к другу. К их числу относятся принципы:

- активности – включенности всех участников во все процедуры тренинга;
- искренности – реализация возможности личного желания каждого участника давать о себе достоверную информацию и прекращать делать это, когда он испытывает дискомфорт;
- доверительности – ориентация участников на уважительное отношение друг к другу, внимание к чувствам и переживаниям окружающих;
- моделирования – обуславливает участие в воссоздании ситуаций, представляющих психологические трудности;
- творческого подхода – признает возможность нескольких вариантов решения проблем, отрицает возможность безвыходной ситуации;
- осознания (объективации) поведения – предполагает замену стихийно-интуитивного реагирования в отношении психологических успехов или неудач в саморазвитии на рационально-научный осознанный самоана-

лиз, принятие ответственности за свои слова и действия в плане личностного роста¹.

Безусловными к исполнению признаются этические принципы:

- конфиденциальности – действует для формирования доверительных эмоционально-позитивных отношений между участниками, определяет положение о том, что информация о происходящем в группе или с одним из ее участников не должна выноситься на обсуждение с кем бы то ни было за пределами группы;

- минимизации ущерба – предотвращает прямые и косвенные формы психологического нападения со стороны ведущего или одного из участников тренинга;

- соответствия заявленных целей тренинга его содержанию – подразумевает последовательное и системное прохождение всех этапов и процедур тренинга, с которыми предварительно познакомились все его участники.

2.5. Социально-психологические методы развития навыков уверенного поведения

Необходимым структурным элементом композиции тренинга развития навыков уверенного поведения выступает система методов и методических средств.

Наиболее очевидным методом представляется *информирование* участников тренинга по вопросам теории уверенности и практики развития и совершенствования умений соответствующего поведения. Методические средства информирования могут быть в форме целенаправленного вербального представления информации преподавателем, тренером – лекции. Вторым вариантом может быть ситуационно обусловленное информирование, уместное как объяснение сущности какого-либо психологического феномена, ответ на вопрос участника тренинга, подведение итогов выполнения упражнений и самого занятия. Третьим вариантом является опосредованное (заочное) информирование участников с помощью предварительного распространения информационной базы перед каждым занятием на бумажных и электронных носителях.

Считаем целесообразным подчеркнуть естественную необходимость в рамках социально-психологического обучения и важность такого традиционного метода, как лекция. Д. Ли обращает внимание на ряд несомненных достоинств данного метода². Прежде всего следует отметить тот факт, что лекция не утратила статус ведущего метода обучения на фоне всеобщей компьютерной технологизации учебного процесса. Лекция может и

¹ Ли Д. Практика группового тренинга. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 224 с.

² Там же.

должна стать интересным и увлекательным процессом взаимодействия преподавателя с аудиторией. Гарантией продуктивности данного метода выступает высокий уровень ораторского искусства, теоретической осведомленности, неоднозначность и оригинальность мышления, а также харизма педагога. Реализация следующих шагов позволит преподавателю сделать лекцию неповторимым ярким эпизодом тренинга, мотивирующим его участников к психологическому творчеству саморазвития.

Во-первых, ему следует привести в соответствие теоретическое пространство лекции (законы, гипотезы, факты, примеры и т. д.) со своевременно обнаруженными и правильно понятыми потребностями, установками, ожиданиями участников тренинга (аудитории). Это одна из первостепенных и трудно решаемых задач, поскольку отягощена проблемой неоднородности состава участников, уникальностью их психического склада, индивидуальной трактовкой перспектив тренинга и пр.

Во-вторых, преподавателю важно самому осознать мотивирующую функцию лекции и донести до аудитории психологические преимущества информации, полученной в результате ее внимательной фиксации. Выгода от получения данной информации должна быть очевидна в карьерном, профессиональном, личном, гражданском поле деятельности участников тренинга.

В-третьих, лекция должна преподноситься в словах и выражениях, понятных слушателю. Именно поэтому преподаватель должен чутко улавливать общий уровень знаний аудитории, колебания внимания к предмету лекционного диалога. Точное соответствие степени сложности материала интеллектуальному потенциалу аудитории обеспечит раппорт в отношениях оратора и обучаемых: избавит лектора от крайностей в виде пренебрежительного отношения в результате слишком примитивного изложения тезисов лекции, с одной стороны, и тревожного напряжения, беспокойства, скуки как следствия чрезмерной теоретизации – с другой.

В-четвертых, положительный эффект обучения посредством лекции достигается с помощью:

- структурирования материала – последовательной разбивки информации на связанные части с учетом уровня ее сложности для аудитории, психологически грамотного следования этапам занятия, фазам изложения учебных вопросов;

- гармоничного сочетания в диалоге преподавателя с аудиторией теоретических данных, фактов, эмоционально окрашенных примеров, вопросов к участникам тренинга (особенно риторических, уточняющих, подтверждающих факт обратной связи);

- контроля над соблюдением критериев доказательности, логичности, ясности и понятности, динамичности изложения материала, личного неравнодушного отношения преподавателя к предмету изучения, эмоцио-

нальной окрашенности сообщаемой информации, ее актуальной ассоциативной связи с жизнедеятельностью, профессиональной эффективностью полиции;

- визуальной поддержки – сопровождения различными иллюстрациями ключевых моментов теоретической части тренинга.

Таким образом, лекция в рамках тренинга РНУП обладает несомненными достоинствами как способ быстрого и действенного общения с аудиторией (особенно с большим количеством участников). Процесс изложения материала подвержен контролю со стороны преподавателя. От его психолого-педагогического потенциала зависит уровень активности обучающихся, в частности, от специального распределенного по этапам лекции педагогического подкрепления участников тренинга. Данное подкрепление может производиться в форме индивидуального обращения в целях подтверждения правильности понимания положений лекции.

Процесс развития личности в рамках социально-психологического обучения не представляется возможным вне психологического самоанализа. Поэтому в тренинг развития навыков уверенного поведения закономерно включены процедуры, связанные с *психодиагностикой личностных особенностей*. Специально подобранная серия тестов способствует активизации участников в плане самопознания собственной личности. В нее включены как базовые методики, комплексно исследующие систему личностных качеств, так и тесты, направленные на измерение отдельных личностных показателей, включенных в контекст изучения уверенности и уверенного поведения.

К числу базовых относится Калифорнийский психологический опросник (California Psychological Inventory – CPI), который, по мнению специалистов, на сегодняшний день является одним из личностных тестов, наиболее часто применяемых в работе с персоналом, так как по его показателям можно предсказывать успешность овладения сотрудниками теми или иными профессиональными навыками. Автор теста CPI – Г. Гаух (H. G. Gough). В распоряжении отечественных специалистов по психодиагностике имеется вариант опросника, переведенный с английского языка Н. А. Графиной (Институт психологии РАН)¹.

Хотя опросник CPI и разрабатывался на основе MMPI – Миннесотского многофакторного личностного опросника или MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory), он изначально создавался как инструмент для диагностики психологически нормальных личностей. Данный тест предназначен для работы со взрослыми людьми и подростками от 13 лет.

¹ L. W. McAllister. Практическое руководство по интерпретации CPI (перевод Н. А. Графиной, общая редакция Н. В. Тарабриной). – Москва : Институт психологии РАН, 1988.

Его методическая основа делает возможным диагностику такого качества личности, как уверенность в себе в контексте социального присутствия. Шкалы теста сгруппированы на основе выделения ряда факторов, актуальных в контексте тренинга РНУП. Например, представляется особенно интересным в плане самодиагностики уверенности в себе определение участниками тренинга комбинации следующих психологических показателей (шкал) теста: способности к доминированию, соперничеству, конкуренции (Do), к статусу (Cs), к общению (Sy), социальному присутствию (Sp), самопрятию (Sa), к независимому поведению (In), эмпатии (Em). Будучи объединенными в единый фактор, в показателях данных шкал измеряются эффективность и адекватность социальных контактов, уравновешенность, самоуверенность, инициативность, находчивость и изобретательность.

Остальные факторы также выступают косвенными признаками, указывающими на склонность личности к уверенному поведению.

Например, фактор, измеряющий общую личностную регуляцию, психическое здоровье и склонность к конформизму, объединяет шкалы «Ответственность» (Re – зрелость, проявляемая в социальных и межличностных отношениях), «Социализация» (So – соответствие общепринятым социальным нормам и правилам), «Самоконтроль» (Sc – способность осуществлять контроль над импульсивным поведением и эмоциями, признавая серьезность возможных социальных санкций), «Хорошее впечатление» (Gi – озабоченность отношением к себе других людей), «Толерантность» (To – степень категоричности социальных убеждений, отношений и установок), «Достижение через подчинение» (Ac – целеустремленность, самодисциплина и организованность).

Фактор, включающий в себя шкалы «Достижение через независимость (Ai)», «Гибкость (Fx)», «Толерантность (To)», «Интеллектуальная эффективность (Ie)», «Психологический склад ума (Py)», измеряет степень независимости действий и мыслей.

Фактор, состоящий из шкал «Обычность (Cm)», «Ответственность (Re)», «Социализация (So)» «Чувство благополучия (Wb)», определяет степень конвенциональности и приверженности социальным нормам и ожиданиям¹. Таким образом, в рамках тренинга РНУП вполне оправдано, на наш взгляд, использование опросника с целью определения индивидуальных особенностей в плане социального поведения, то есть особенностей, необходимых любому человеку для успешной жизни в обществе и специалисту правоохранительной деятельности, в частности.

В состав батареи тестов, используемых для измерения отдельных личностных показателей уверенности, включены именно те варианты, ко-

¹ L. W. McAllister. Указ. соч.

торые вполне удобны в плане надежности, оперативности обработки и получения результатов, популярности применения в диагностической практике, оптимизации времени работы группы. К их числу относятся: тест уверенности в себе В. Г. Ромека, тест уверенности С. Райдаса, методика диагностики личности на мотивацию к успеху и избеганию неудач Т. Элерса, методика диагностики степени готовности к риску Шуберта, методика диагностики самооценки Ч. Д. Спилбергера и Ю. Л. Ханина и др¹.

К числу способов социально-психологического обучения, обязательных к применению в рамках тренинга РНУП, следует, на наш взгляд, отнести *игровые методы*, в частности ситуационно ролевые, дидактические, деловые имитационные, творческие. Общим основанием применения игр является их продуктивность в плане:

- первоначального преодоления скованности членов тренинговой группы;
- нейтрализации «психологической защиты» участников;
- диагностики их личностных показателей, особенностей поведения в контексте проблемы уверенности в себе (проблем общения и пр.);
- интенсификации процесса обучения и саморазвития – закрепления новых паттернов поведения в социальных, профессиональных ситуациях, способов взаимодействия с людьми, тренировки и закреплении новых социально-психологических потенциалов личности;
- неисчерпаемости возможностей к психологической и педагогической импровизации в воссоздании моделей кризисных ситуаций личной и профессиональной деятельности участников тренинга и способов выхода из них.

Игровой метод представляет собой способ расширения опыта участников тренинга посредством эмоционально окрашенного личного погружения в созданную группой ситуацию (предполагаемую или неожиданную) с целью оптимального ее разрешения. Преимущества данного метода состоят в приобретении социально-психологического опыта через действие. Процесс приобретения опыта участниками большей частью позитивен, хотя у участников могут быть и отрицательные эмоции. Однако негативный опыт переживается не так болезненно, как в реальной ситуации. Каждый участник имеет возможность чувственно идентифицировать себя с определенными ролями, относительно безопасно переживать условия кризисного общения. Под тщательным контролем преподавателя-ведущего должны быть вопросы, связанные с созданием атмосферы психологического комфорта, ответственности участников за происходящее, преодолением

¹ Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. – Москва : Бахрах-М, 2011, – 668 с.

ее искусственности, нереальности сценария, осознанием участниками серьезности условий игровой ситуации.

Условиями эффективности игры выступают:

- тщательная разработка ее плана;
- адекватная творческая инициатива преподавателя-ведущего с опорой на логику развития тренинга («теория – практика», «определение психологической закономерности – ее констатация в результате упражнения»);
- корректность и осторожность применения данного метода (недопустимо «импровизировать» частотой его включения в ход тренинга при каждом удобном случае);
- оптимальный состав учебной группы (не более 12 человек) для качественного управления ситуациями тренинга.

Одним из ключевых условий, обеспечивающих высокую эффективность данного метода, является близость к реальности, современность профессиональных и личностных проблем участников тренинга. Инструктируя участников, преподаватель-ведущий тренинга должен, на наш взгляд, избегать постановки жестких рамок сценария игры в плане предоставления возможности участникам максимально полно выразить их представления и переживания. Как само участие в игре, так и наблюдение за ее ходом стимулирует формирование в сознании участников наиболее выигрышной модели поведения. Ее окончательное оформление происходит в результате применения других методов социально-психологического обучения, например, в ходе дискуссии.

Метод *дискуссии* предполагает свободный обмен идеями, знаниями, представлениями между преподавателем-ведущим и участниками. Она категорически необходима в тех ситуациях, когда обмен мнениями, убеждениями может способствовать новому взгляду на себя, других людей, а также в целях изменения сложившихся стереотипов поведения, навыков межличностного общения, в целях оптимизации обратной связи между членами тренинговой группы.

В отличие от беседы дискуссия имеет в виде особенностей ключевую тему и строго определённый порядок, фактор эмоциональной вовлеченности участников при корректном поведении в целях достижения общего консенсуса. Преподаватель должен, на наш взгляд, использовать дискуссию как площадку для овладения новым теоретическим материалом, привлекать к этому процессу как специально подготовленных членов группы, так других спонтанных, эмоционально вовлеченных участников – инициаторов полемики. Создавая дружественную атмосферу свободного обмена мнениями, преподаватель берет на себя функцию осторожного посредника, ставящего острые вопросы, следящего за пропорциональностью участия в дискуссии всех участников. Проблемные стороны метода дискуссии заключаются в возможности отклонения от заданной темы, сильной зависи-

мости отдельных участников от группового влияния и, наоборот, высокой вероятности индивидуального оппозиционного протеста.

Как разновидность групповой дискуссии считаем целесообразным применение в рамках тренинга РНУП *метода мозгового штурма*.

Данный метод полезен в аспекте группового интеллектуального решения проблем, связанных с теорией и практикой уверенности в себе и уверенного поведения, а также для рефлексивного взгляда на себя как носителя мнения, убеждений, способного к их открытой демонстрации. Ведущая функция мозгового штурма – генерация идей вне анализа и обсуждения решений, предлагаемых участниками. Данная функция мозгового штурма обусловлена возможностью группы более быстро и эффективно рождать идеи по сравнению с интеллектуальной активностью отдельно взятых ее членов. Соблюдая принципы отсутствия всякой критики, поощрения и фиксации идей, свободы ассоциативных связей, равноправия участников, ведущий и участники достигают высокой креативности, выходят за пределы сложившихся стереотипов деятельности. Данный метод представляется весьма полезным в поиске стилей, способов уверенного поведения в профессиональных и житейских ситуациях¹. Он способствует развитию творческой самостоятельности, взгляду на себя как генератора идей и предложений, нормализации самооценки, осознания себя как человека, которого принимает и уважает социальное окружение.

В рамках тренинга РНУП наибольшую актуальность, на наш взгляд, имеет *метод инцидента*. Его использование связано с развитием умений принятия решений в условиях нехватки информации, рационального сбора и использования информации, необходимой для принятия решения, преодолением личностной косности, ригидности в управлении социальной ситуацией, поиском адекватных способов поведения в кризисных условиях личной и профессиональной жизнедеятельности. Данный способ представляет собой разновидность методов конкретных ситуаций (кейс-метод), при существенном отличии в эмоционально напряженном кризисном содержании и в необходимости самостоятельного поиска учащимися необходимой информации. По словам Р. М. Грановской, принятие ответственного решения в напряженных условиях представляет собой сложную психологическую проблему². Тренер, создавая достаточно острую (с элементами конфликта) обстановку, дает возможность осознать специфику собственных реакций в плане продуктивности адаптации. Их диапазон широк: от замедления психической деятельности (снижение темпа мыслительных процес-

¹ Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1985. – 166 с.

² Грановская Р.М. Элементы практической психологии. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 655 с.

сов, памяти, усиление рассеянности, стереотипности поступков и т. д.) до гиперстремительности реакций (суетливость, раздражительность, вспыльчивость, агрессивность и т. д.). Неоднократность погружения в подобные ситуации способствует нормализации реакции, поэтому данный метод и предназначен для тренировки навыков уверенного поведения. Процедура исполнения следующая. На занятии в течение ограниченного количества времени группа знакомится с экстраординарным случаем (в устном или письменном варианте), например, краткой информацией о преступлении или об отказе гражданина выполнить требования полицейского. Участники тренинга для принятия обоснованного решения в условиях недостаточности информации должны разобраться в ситуации, определить суть проблемы, стратегии и тактики оптимального выхода из нее.

Учащиеся задают вопросы ведущему для получения и систематизации фактических данных, в течение нескольких минут формулируют проблему, затем анализируют и принимают решение.

Вышеприведенные методы являются основными в рамках программы тренинга развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел.

2.6. Структурная композиция тренинга развития навыков уверенного поведения

Критериями качественно проведенного тренинга можно считать систему:

- субъективных положительных оценок участниками тренинга собственных действий в ранее проблемных для них жизненных и профессиональных ситуациях;
- объективных показателей профессиональной деятельности, успешности в выполнении профессиональных задач, связанных с кризисным характером социальных ситуаций (позитивной социальной реакции на свои действия как действия полицейского).

Данных результатов можно достичь, на наш взгляд, за счет детальной проработки структуры тренингового цикла, учитывая тот факт, что каждый преподаватель образовательной организации (ведущий тренинга) вносит свои неповторимые с точки зрения профессиональной индивидуальности специфические моменты как в организацию, так и в содержательное наполнение тренинга¹.

¹ Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг. – Москва : Совершенство, 1998. – 207 с.

Программа тренинга развития навыков уверенного поведения, ее содержательные и формальные аспекты составляются в соответствии со спецификой профессиональной деятельности сотрудников большинства служб и подразделений органов внутренних дел, конкретных ситуаций, требующих психологически грамотного решения, личностных особенностей участников группы, заявленных профессиональных проблем, уровня общей психологической культуры, возраста и т. д. Наполнение программы конкретными психотехниками, упражнениями осуществляется с учетом перечисленных факторов, а также особенностей групповой динамики.

Данный тренинг обладает достаточно устойчивой обобщенной структурой, включающей обязательные содержательные блоки и процедурные моменты. В его программу включены взаимосвязанные части: диагностика, теория и практика.

Диагностическая часть курса посвящена осознанию сотрудниками своих личностных качеств в аспекте уверенного поведения, оптимизации отношения к себе как целостной самодостаточной личности, способной к ответственности и достижению поставленных целей. В нее включены тесты, упражнения, ориентированные на то, чтобы сфокусировать внимание участников на собственной личности, ее коммуникативно-значимых качествах, формирующих стратегию и тактику уверенного поведения. На этом этапе решается задача создания в процессе обучения таких условий, которые могли бы обеспечить каждому сотруднику возможность наиболее ярко, отчетливо увидеть себя в зеркале собственных представлений и самооценок, а также в зеркале мнений других людей – участников группы, оценить свои личностные качества в плане уверенности, прислушаться к своим переживаниям по поводу собственных типичных способов поведения в кризисных ситуациях.

Теоретическая часть обучения предполагает как самостоятельное изучение необходимого материала, рекомендованного преподавателем, так и в рамках лекционных и практических занятий. В содержательном плане эта информация касается сущности уверенности, ее объяснения с точки зрения различных научных подходов, взаимосвязи уверенности с самооценкой, тревожностью, мотивацией, готовностью рисковать в социальных ситуациях, конгруэнтностью (внутренней целостностью, гармонией) личности, агрессивностью, оптимистической жизненной установкой и т. д. Теоретическое познание сути процессов, состояний и свойств личности в контексте уверенности в себе и уверенного поведения включает в себя знакомство с алгоритмами адаптации и управления собственным поведением в профессиональных ситуациях.

Практическая часть тренинга наполнена групповыми, социально-психологическими методами отработки базовых умений уверенного пове-

дения, а также умений профессионального общения в особых кризисных условиях.

В первом случае это умения:

- искреннего, естественного, открытого эмоционального самовыражения в речи и поведении;
- целостного самовыражения, соблюдения соответствия между речевым и невербальным поведением (конгруэнтность) в выражении чувств;
- психологического сопротивления и нападения на основе прямого и честного выражения собственных эмоций и желаний;
- использования «Я – высказываний» как отражения ответственности за свои слова и поступки, а также отказа от неопределённых формулировок как символа собственной нерешительности;
- убедительного и твердого отказа, психологически адекватной постановки слова «нет»;
- адекватного принятия похвалы, отказа от недооценки своих качеств и способностей;
- импровизации как спонтанного выражения эмоциональных реакций на удовлетворение потребностей, повседневных забот;
- установления многочисленных контактов с различными категориями граждан (грамотно начинать, поддерживать и заканчивать разговор).

В специальном профессиональном плане вышеприведенные методы социально-психологического обучения нацелены на развитие способностей полицейского:

- идти на риск в профессионально значимых, экстремальных ситуациях;
- контролировать свои эмоции;
- противостоять давлению со стороны других людей, особенно в ситуациях, связанных с применением властных полномочий и других форм «узаконенного насилия»;
- быстро адаптироваться и брать под контроль ситуации межличностного конфликта, психологически грамотно осуществлять процедуру посредничества, конструктивного противоборства, амортизации агрессии в свой адрес.

В качестве вывода следует отметить, что уверенность полицейского-профессионала в рамках социально-психологического тренинга должна быть понята с позиции высшего уровня освоенности умений в аспекте социальной и профессиональной адаптации – как социально-адаптивная и профессионально-навыковая уверенность. Вышеназванные виды уверенности выступают ориентирами в плане разработки программы тренинга профессионального самосовершенствования в контексте уверенного поведения.

Указанные виды профессиональной уверенности полицейского нуждаются в дальнейшем детальном рассмотрении, поиске базовых психологических детерминантов, обеспечивающих:

- веру в себя (буквальная этимологически смысловая основа термина «уверенность»), в свои силы, наполненность энергией удачи и успеха, стойкость и непреклонность в преодолении жизненных трудностей;

- разумное отношение к действительности, базовую способность к адаптации и выживанию в любых условиях. Четкое знание сотрудника ОВД о том, кто он, где он, что и как он должен делать, обеспечивает ему уверенность в преодолении любого препятствия на пути к достижению профессионально важных целей;

- здоровое отношение к жизни, наполненность тела энергией, высокий физический тонус, помогающий осознанию равновесия между внутренним состоянием и внешней средой, пониманию возможностей самореализации в различных условиях;

- уважение к себе, разумный эгоизм в социально позитивном смысле этого слова (личное признание взаимности как фактора отношений с окружающими людьми), подразумевающий высокий уровень самоуважения, самоконтроля, адекватную самооценку, позитивное позиционирование себя как основа социального отношения к себе;

- социальную активность, нацеленность на развитие социальных связей, общение с различными категориями граждан, предприимчивость и инициативу в установлении эмоционально-положительных доверительных отношений с окружающими, социально-психологическую самодостаточность как залог личного и корпоративного авторитета;

- энергию желания и достижения, постановку жизненных приоритетов, расширение диапазона интересов, увлечений, создание комфорта и благополучия для других и для себя.

Раздел III

ОСОБЕННОСТИ МЕТОДИКИ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ В РАМКАХ ТРЕНИНГА РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ УВЕРЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Потребность в развитии уверенности в себе как фактора личностной и профессиональной эффективности может быть удовлетворена посредством включения в дисциплину «Социально-психологический тренинг профессионального общения» серии занятий соответствующей тематики. Считаем целесообразным рассмотреть структурную композицию каждого из занятий.

В качестве основы для регламента занятий тренинга РНУП считаем целесообразным руководствоваться подходом, сформулированным классиками социально-психологического тренинга [20,17,4,15]. В соответствии с данным подходом в структуре каждого из занятий присутствуют четыре этапа. В рамках первого создается общее для участников психологическое пространство, а также формируется и укрепляется обратная связь между отдельными участниками группы. Второй этап предполагает организацию активного взаимодействия путем дискуссии, игры, экспресс-диагностики личностных качеств, создания возможностей для рефлексии. Третий этап включает в себя выполнение упражнений, решение социально-психологических задач в целях овладения знаниями умениями навыками, коррекции ранее сформировавшихся стереотипов. Завершающий четвертый этап предназначен для психологического расслабления участников, снятия их напряжения, связанного с интенсивной работой над собой, а также подведение итогов занятия.

Предложенный алгоритм работы группы не должен сдерживать творческую инициативу ведущего, его гибкий выбор психолого-педагогических средств воздействия на участников позволяет некоторые отступления от регламента работы. Однако фундаментальные фазы тренинга должны быть реализованы своевременно и качественно, а именно: четкая постановка темы, цели и задач; определение характера проблемы и мотивацию участников на ее решение; стимулирование каждого из участников группы на активный сбор информации их суждений, мнений, новых идей, предложений от других участников; активное обсуждение полученной информации ее упорядочивание и совместная оценка, индивидуальная и групповая рефлексия.

Занятие 1

Тема: «Роль уверенного поведения как фактора социальной и профессиональной эффективности сотрудника ОВД»

Сложность лидерства заключается в том, чтобы быть сильным, но не грубым; добрым, но не слабым; напористым, но не задиристым; задумчивым, но не ленивым; осторожным, но не трусливым; гордым, но не высокомерным; иметь чувство юмора, но без сарказма.

Джим Рон, американский оратор, бизнес-тренер, писатель.

Цель занятия: актуализация в сознании участников тренинга важности проблемы развития навыков уверенного поведения как фактора социальной и профессиональной эффективности.

Задачи занятия:

- получить представления о психологической сущности уверенности в себе и уверенного поведения;
- создать благоприятные условия для работы группы;
- ознакомить участников с основными принципами проводимого тренинга, способствовать принятию правил работы группы;
- определить качества личности для позитивного межличностного общения в контексте развития навыков уверенного поведения;
- способствовать освоению активного стиля общения и способов передачи и приема обратной связи.
- определить стратегию и тактику тренинга развития навыков уверенного поведения (сформировать рейтинг личных и групповых ожиданий от участия в тренинге).

План занятия

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия.* Преподаватель подчеркивает актуальность проблемы уверенного поведения сотрудника органов внутренних дел, определяет цель и задачи групповой работы, стимулирует дискуссионное обсуждение предложений по организации общения и содержательному наполнению программы тренинга. Обсуждение и принятие основных правил работы в группе каждым участником контролируется ведущим.

2. Дискуссия о качествах личности, важных для уверенного поведения.

3. Мини-лекция. Тема: «Теоретические подходы к пониманию психологической сущности уверенного поведения».

4. Выполнение упражнений.

5. Задание для самостоятельной работы:

- выполнение теста;
- ответы на контрольные вопросы;
- изучение афоризмов мыслей великих людей об уверенности в себе.

Ход занятия:

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия.*

Участники знакомятся с общей темой тренинга, друг с другом, вырабатывают, обсуждают и принимают правила работы в группе.

Вступительное слово: обращение к участникам тренинга в связи с актуальностью проблемы уверенного поведения сотрудника органов внутренних дел, предполагаемыми целью и задачами групповой работы, предложениями по организации общения и содержательному наполнению программы тренинга (10 минут).

Вариант обращения. Уверенное поведение современного полицейского выступает залогом эффективности решения большинства его профессиональных задач, особенно тех, которые характеризуются высоким уровнем экстремальности. Управление социальными ситуациями обязывает сотрудника оказывать воздействие на правосознание и поведение граждан. Профессиональная надежность сотрудника органов внутренних дел включает в себя навыки уверенного поведения, позволяющие быстро брать под контроль кризисную социальную ситуацию, влиять на личность и группу, формировать авторитет государственной власти. Способность осуществить выше указанные действия обусловлена не только правовой, физической и другими уровнями профессиональной подготовленности, но и личным психологическим потенциалом, в системе которого важное место занимает такое качество как уверенность сотрудника в себе. Уверенность представляет собой важнейшую социально-психологическую характеристику личности, фундаментом которой является позитивная оценка собственных умений, возможностей и компетентности, как достаточных для достижения значимых для него профессиональных и личных целей.

Цель, задачи и программа тренинга (участники предупреждаются о том, что это всего лишь предполагаемые цели. Их уточнение и совершенствование произойдет в результате индивидуального анализа и группового одобрения):

1. Повышение чувства уверенности в себе в профессиональных ситуациях различной социально-психологической сложности.

2. Развитие умений уверенного профессионального общения с коллегами, руководителями, различными категориями граждан (умений, связанных с легкостью установления контактов, эффективной самопрезентации, формирование собственного авторитета в глазах окружающих людей, их доверия к собственной личности и т. д.).

3. Формирование умений эмоционального самоконтроля в любой ситуации.

4. Развитие навыков психологически конструктивного реагирования на угрозы и провокации, формирование невосприимчивости к ним

5. Расширение навыков легко устанавливать контакты, притягивать к себе внимание других людей, завоевывать авторитет и уважение и вызывать доверие к себе со стороны окружающих.

Преподаватель связывает цель социально-психологического тренинга с целью и задачами тренинга развития навыков уверенного поведения сотрудника ОВД. Он кратко подчеркивает важность уверенного общения в контексте воздействия на правосознание и поведения граждан, а также при реализации большинства профессиональных функций сотрудника ОВД.

Процедура знакомства

Даже если участники знакомы друг другу, им предстоит по-новому представить себя другим членам группы. Задачей каждого является организация уверенного представления: четкой убедительной речи по поводу удобного для себя обращения, краткого информирования о своих целях, желаниях.

Данная процедура закрепляется упражнением «*Представление соседа*».

Инструкция

Каждый участник группы оформляет карточку-визитку, где указывает свое тренинговое имя (можно взять любое). Имя должно быть написано разборчиво и достаточно крупно. Визитки крепятся на груди так, чтобы все могли прочитать. В дальнейшем, на всем протяжении занятий, участники обращаются друг к другу по этим именам.

Затем участники объединяются в пары и каждый рассказывает о себе своему партнеру. Задача – подготовиться к представлению своего партнера всей группе, подчеркнуть его индивидуальность, рассказать о нем так, чтобы все остальные участники сразу его запомнили. Затем участники садятся в большой круг и по очереди рассказывают о своем партнере, подчеркивая его особенности (привычки, качества, умения, притязания и т. д.). Целью упражнения является организация помощи участникам в сокращении психологической дистанции в общении.

Разработка основ совместной деятельности

Участникам тренинга предлагается высказаться на тему самых важных для них принципов взаимовыгодного сосуществования в условиях группы. Преподаватель опосредованно наводит их на обсуждение нижеприведённых принципов общения.

➤ Доверительный стиль общения. В качестве первого шага к созданию климата доверия можно предложить принять единую форму общения

на «Ты», психологически уравнивающую всех членов группы и ведущего.

➤ Общение по принципу «Здесь и сейчас». Для многих участников характерно стремление уйти в область общих соображений, обсуждений событий, случившихся с другими людьми. Это срабатывает «механизм психологической защиты». Но основная задача тренинга состоит в том, чтобы каждый член группы смог увидеть себя во время своих проявлений. Это достигается тем, что в группе существует интенсивная обратная связь, основанная на доверительном общении.

➤ Конфиденциальность всего происходящего в группе. Все, что происходит во время занятий, не выносится за пределы группы. Это облегчает включение участников в групповые процессы, способствует их самораскрытию.

➤ Искренность в общении. Говорим только то, что чувствуем или молчим. При этом открыто выражаем свои чувства по отношению к действиям других участников.

➤ Принцип активности. Активность – основная норма поведения в тренинге, она подразумевает постоянное реальное включение каждого участника в интенсивное групповое взаимодействие.

➤ Персонификация высказываний. Суть его заключается в добровольном отказе от безличных речевых форм, помогающих в обыденном общении скрыть свою позицию. Вместо суждений таких, как: «обычно считается...», «некоторые полагают...» в группе необходимо говорить личными формами («я считаю...», «я полагаю...»).

➤ Акцентирование языка чувств. Каждый участник должен акцентировать внимание на эмоциональных состояниях (себя и партнеров) и при обратной связи по возможности использовать язык, фиксирующий эти состояния. Например, «Твоя манера говорить на повышенных тонах вызывает у меня раздражение».

➤ Определение сильных сторон личности. Во время обсуждения упражнений и заданий каждый участник должен подчеркнуть положительные качества выступающего.

➤ Недопустимость непосредственных оценок человека. При обсуждении происходящего в группе следует оценивать не участников, а только их действия.

Затем идет коллективное обсуждение этих правил: что-то можно исправить, что-то добавить и в дальнейшем пользоваться только этими принятыми нормами обращения.

3. *Мини-лекция.* Тема: «Теоретические подходы к пониманию психологической сущности уверенного поведения». (Смотри раздел №1, параграф 2.)

Материал для мини-лекции.

Содержание: краткое знакомство с научными трактовками уверенности в себе и уверенного поведения. Результатом мини-лекции должны стать системно-организованные представления об основных теоретических подходах к пониманию феноменов «уверенность» и «уверенное поведение».

Теоретические вопросы:

1. Междисциплинарный научный статус понятия «уверенность».
2. Определения понятия «уверенность в себе» с позиций различных наук.
3. Научные подходы к пониманию уверенности представителей различных психологических школ: Андре Сальтер, Джозеф Вольпе, Арнольд Лазарус (бихевиоризм); Мартин Селигман (когнитивная психология). Охарактеризовать по следующим параметрам:
 - автор и научное направление;
 - содержание определения;
 - базовая идея;
 - практический результат исследования.

Итогом лекции является вывод о том, что к началу 70-х годов 20-го века сложилось представление об уверенности как о комплексной характеристике человека, которая включает в себя определенные личностные, эмоциональные, поведенческие и когнитивные компоненты.

Ученые определили спектр практической работы, связанной с развитием уверенности и уверенного поведения.

Развитие личностного компонента уверенности представляет собой работу над повышением уровня самооценки и самоуважения, развитием навыков эффективного самопознания, позволяющих индивиду осознать свои недостатки и достоинства, сильные и слабые стороны своего характера, формированием положительных установок по отношению к себе и к окружающим.

В когнитивном плане важным представляется усиление чувства своей эффективности, укрепление веры в свои возможности и в себя, способность ставить перед собой разумные цели и добиваться их достижения.

В работе над эмоциональным компонентом внимание уделяется формированию умения справляться со своими страхами и тревогой, возможности перебороть свое негативное эмоциональное состояние.

Развитие поведенческого компонента уверенности в себе представляет умение определять себя как уверенного человека и формирование коммуникативной компетентности личности.

По завершении мини-лекции с участниками обсуждаются актуальность подходов в оценке уверенного поведения современного человека и полицейского-профессионала.

4. Дискуссия на тему «Личностный потенциал уверенного поведения полицейского»

Формирование и развитие навыков уверенного поведения нуждается в определенной стратегии и тактике взаимодействия ведущего тренинга и его участников. Стратегически первоочередной целью является процесс самоанализа и четкой постановки индивидуальных приоритетов в плане развития навыков уверенного поведения. Практически эти цели реализуются в рамках ситуации знакомства и обсуждения групповых и личных целей. Ведущий заранее готовит шаблон или непосредственно на занятии формирует схему «Цели тренинга развития навыков уверенного поведения». Для этого он предлагает участникам выполнить упражнение «Я буду более уверен в себе, если научусь...». Анализируя мнения и высказывания участников, преподаватель фиксирует на доске, плакате цели тренинга, руководствуясь критериями частоты упоминания, эмоциональной окрашенностью и индивидуальной значимостью.

Схема 1

Групповые цели тренинга развития навыков уверенного поведения

В результате активной работы над собой в рамках тренинга я буду способен:
открыто и искренне говорить людям о своих чувствах и желаниях
конструктивно действовать в социальных эмоционально-напряженных ситуациях, сохраняя гармонию в межличностных отношениях
эффективно отказывать окружающим людям по поводу не устраивающих меня предложений
определять круг людей, создающих для меня психологический комфорт
минимизировать негативную информацию в рамках критики поступков окружающих людей

5. Выполнение упражнений

Деструктивные моменты дискуссионного обсуждения по поводу определения общих групповых целей могут быть нейтрализованы посредством выполнения упражнений. Преподавателю можно сосредоточить внимание участников на выполнении одного из нижеприведенных упражнений.

Упражнение «Я буду более уверен в себе, если научусь...»

Инструкция. Ведущий раздает участникам листы бумаги, разделенные на две колонки. Колонка слева озаглавлена фразой: «В программе тренинга должны быть упражнения, развивающие у меня способность (умение)...».

Колонка справа озаглавлена фразой: «Тренинг будет для меня бессмысленным, если...».

Схема 2

Психотехники тренинга развития навыков уверенного поведения

В программе тренинга должны быть упражнения, развивающие у меня способность (умение):	Тренинг будет для меня бессмысленным, если....

Время выполнения упражнения ограничено 10 минутами. Обсуждение мнения каждого участника длится не более 5 минут.

На листах в каждой колонке могут быть уже сформулированные ведущим позитивные цели и негативные их варианты, которые дополняются или перефразируются участниками. Ведущий просит участников быть предельно откровенными. Каждый читает и комментирует написанное им на листках, группа и тренеры задают уточняющие вопросы: 1. От кого зависит выполнение этого желания? 2. Что нам может помешать достичь этой цели? Данное упражнение позволяет подробнее раскрыть ведущему методику тренинга, обсудить правила участия в группе и не допустить нереалистичных ожиданий, подчеркнуть необходимость активного участия в ролевых играх и выполнения домашних заданий. Листки, заполненные участниками, сохраняются до конца тренинга.

Упражнение «Мои личные и профессиональные страхи»

Инструкция

Суть упражнения заключается в самоанализе собственного личностного компонента неуверенности в себе и определении уровня социальных страхов, часто тесно связанных с проблемами в отношениях с окружающими людьми. Данное упражнение выполняется в течение 25 минут. Ведущий тренинга знакомит участников с их задачами, которые состоят в том, чтобы найти и очертить «зоны страха» (интимное личностное пространство, дом, семья, работа) и найти те вещи, которых человек особенно боится, хотя многие люди этого не боятся. Преподаватель: «Пожалуйста, попробуйте выстроить применительно к себе самому фразу по следующему примеру «В отличие от других я больше всего боюсь...». Задача каждого – привести 3 страха, наиболее типичных именно для Вас».

Преподаватель: «Бывают вещи, которых действительно стоит бояться, например, оголенных электрических проводов, диких хищных животных, автомобилей на большой скорости. Но бывают и страхи менее рациональные, например, страх критики, страх успеха, страх задать вопрос преподавателю. Можем ли мы среди названных страхов найти абсолютно рациональные или абсолютно нерациональные?»

Если группа долго молчит и не находится участника, который бы начал говорить, тренер начинает с себя, открыто сообщая о том, чего он лично боится. Тренер активно подкрепляет высказывания каждого участника невербально или фразами: «Да, действительно, это бывает страшно, этого стоит опасаться» и т. п. Помощник ведущего фиксирует все названные страхи, отмечая их авторство.

Обычно формулирование собственных страхов не вызывает у участников особых трудностей. Если возникают слишком большие паузы, то можно предложить участникам самим называть того, кто будет говорить

следующим, или бросать ему игрушечный мячик, на котором написано «мой страх».

Упражнение «Личные и профессиональные страхи других людей, вызывающие у меня удивление»

Инструкция

Упражнение длится 25 минут, предназначено для обнаружения «зон уверенности и смелости» – тех действий, совершать которые человек не боится, хотя другие люди этого боятся. Пожалуйста, попробуйте выстроить применительно к себе самим фразы по следующему шаблону: «Я не боюсь чего-то, хотя этого боятся и (или) не могут многие люди». Задача каждого – произнести 3 подобные фразы».

Преподаватель: «Возможно, кто-то из вас заметил, что он боится того, чего не боятся другие участники группы. Скажите, пожалуйста, им об этом».

Если группа долго молчит и не находится участника, который бы начал говорить, тренер начинает сам, например, такой фразой: «Я не боюсь проводить тренинги, хотя этого боятся и не умеют многие люди». В случае, если группа надолго замолкает, тренер или его помощник могут произносить страховочные фразы:

«Я не боюсь критики, хотя ее боятся многие люди».

«Я не боюсь выступать публично, хотя этого боятся или не могут многие люди».

Ведущий активно (с помощью речевых и невербальных средств) поддерживает высказывания каждого участника.

В протоколе фиксируются названные «зоны смелости» отдельно для социальных и биологических страхов. Эти данные могут пригодиться для тренировки самоподкрепления и поощрения других людей.

Если возникают слишком большие паузы, то участникам предлагается самим называть того, кто будет говорить следующим, или бросать мячик, на котором написано «зона смелости».

Упражнение также может использоваться для разогрева в начале рабочего дня или после перерыва.

После выполнения этих двух упражнений часто можно обнаружить пары участников, один из которых не боится того, чего очень боится другой. В этом случае можно использовать упражнение «Как же ты научился этого не бояться?»

Упражнение «Школа мастерства или как научиться не бояться этого»

Инструкция

На основе наблюдения и анализа записей и результатов прошлых упражнений из участников составляются пары, у которых совпадают по смыслу их «страхи и смелости». Упражнение – 15 мин., обсуждение –

5-7 мин. на каждого участника. Преподаватель: «Наша задача будет состоять в том, чтобы выяснить, каким образом другой участник группы научился не бояться того, чего боимся мы. Для этого нам потребуется сформировать пары, и это мы сделаем следующим образом. Сначала просто найдите того, кто в предыдущих упражнениях говорил, что он боится чего-либо, чего вы сами не боитесь. Те, для кого не нашлось пары, просто поговорите друг с другом, чтобы найти такие вещи».

«Теперь, пожалуйста, постарайтесь выяснить у партнера, что ему помогло или помогает не бояться».

«Какие способы формирования смелости мы узнали из наших диалогов?» Результатом должен стать перечень разных способов борьбы со страхом.

Часто такие разговоры наталкиваются на то, что один из участников заявляет, что он никогда этого не боялся. В этом случае ему дается задание убедить партнера (лучше – на конкретных примерах), что бояться данного объекта или действия нет смысла.

Обычно проведение этого упражнения приводит к тому, что «смелому» участнику удается достаточно четко и емко сформулировать те фразы, которые помогли ему справиться со страшной ситуацией.

В завершении занятия подводятся общие итоги.

5. Задание для самостоятельной работы

В завершении занятия преподаватель подводит итоги, обеспечивает участников тренинга возможностью самостоятельно работать над собой.

Для этого:

- дается установка на самостоятельное выполнение теста С. Райдаса «Уверенность в себе» (см. прил. № 1);
- рекомендуется изучение афоризмов по проблематике уверенности в себе или уверенного поведения;
- предлагается ответить на вопросы для самоконтроля.

Список афоризмов

Тот, кто хлопчет за других, всегда исполнен уверенности в себе, как человек, который добивается справедливости; выпрашивая или домогаясь чего-нибудь для себя, он смущается и стыдится, как человек, который клянчит милости.

Жан де Лабрюйер

Действуйте так, как будто что-то уже свершилось. Как будто вы уже богаты, и тогда вы действительно станете богатым. Будьте уверены в себе, и тогда люди в вас обязательно поверят. Покажите, что у вас много опыта и другие последуют вашему совету. Поступайте так, как будто уже сегодня вы закрепились успешно, и с полной уверенностью могу сказать – вы станете успешным.

Джордан Белфорт

Ты не перестаешь искать силы и уверенность вовне, а искать следует в себе. Они там всегда и были.

Зигмунд Фрейд

Фальшивая нота, сыгранная неумело, – это просто фальшивая нота. Фальшивая нота, сыгранная уверенно, – это импровизация.

Бернар Вербер

Первый шаг – это поверить в себя. Не искать помощи на стороне, не ждать, что другие тебя одобряют и поддержат, а самому это сделать. Переступить через свой страх, через свое стеснение, сомнение, и сказать: «Да, я могу! И у меня обязательно все получится, потому что я верю в себя!»

Анхель де Куатье «Маленькая Принцесса»

Ребенок не цепляется за стулья после того, как уже научился ходить.

Дейл Карнеги «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»

Если вы сверяете свои поступки с общественным мнением, вы не уверены в своих силах.

Радислав Гандапас «Камасутра для оратора»

Может быть... вечно эти два слова, без которых уже никак нельзя было обойтись. Уверенности – вот чего мне не доставало. Именно уверенности, её не доставало всем.

Эрих Мария Ремарк «Три товарища»

Воин никогда не должен высказываться неуверенно.

Ямамото Цунэтомо «Хагакурэ»

Неудачники верят в удачу, люди удачливые верят в себя.

А. Даниэль-Брюне

Человек лишь тогда чего-то добивается, когда он верит в свои силы.

Л. Фейербах

Воля способна изменить даже линии наших ладоней.

Ж. Кокто

Уважай себя, если хочешь, чтобы тебя уважали.

Грасиан-и-Моралес

Кто уважает себя сам – внушает почтение другим.

Л. Вовенарг

Как ты думаешь о себе – таков ты и есть; если ты думаешь о себе как о жалком червяке, таким ты и станешь.

Если вы позволили себе считать, что можете быть хуже других, значит, это вы сами занесли себя в чёрный список.

В. Зеланд

Когда вы сами признаете великолепие своей индивидуальности, другим не останется ничего, как согласиться.

В. Зеланд

Покажите себе самому положительные стороны своей личности, представьте себя в наилучшем свете, и люди будут воспринимать вас так же.

В. Зеланд

От недостатка уважения к себе происходит столько же пороков, сколько и от излишнего к себе уважения.

М. Монтень

Уверенность в себе и энергия – вот что нужно, а отчаяние ведёт к тому, чтобы ничего не делать.

Н. Рерих

Каждый человек на земле, чем бы он ни занимался, играет главную роль в истории мира.

Пауло Коэльо

Возможно, в этом мире ты всего лишь человек, но для кого-то ты – весь мир.

Г. Маркес

Вы способны на всё, только вам об этом ещё никто не говорил.

В. Зеланд

Недоверие к себе – причина большинства наших неудач.

К. Боуви

Бог верующим в себя помогает больше, чем верующим в Бога.

Г. Матюшов

Поверь в себя – и ты тотчас поймешь, как надо жить.

И. В. Гёте

Вопросы для самоконтроля

1. Обоснуйте междисциплинарный научный статус понятия «уверенность».
2. Приведите определения уверенности и уверенного поведения с позиций различных наук.
3. Подчеркните особенности социально-психологического понимания уверенности.

4. Раскройте сущность научного подхода сторонников поведенческой психологии к пониманию феномена уверенности.

5. Детализируйте практические результаты исследования феномена уверенности следующими учеными: Джозеф Вольпе, Андре Сальтер, Мартин Селигман, Арнольд Лазарус.

Занятие 2

Тема: «Социально-психологические методы диагностики и коррекции самооценки сотрудника органов внутренних дел в контексте формирования навыков уверенного поведения»

Если вы чувствуете, что ваша истинная сущность – слабая, неполноценная, ничтожная и ущербная, если вы – нерешительны и неуверенны в себе, если вы излишне самокритичны и жестоки к самому себе, если вы не чувствуете, что обладаете истинными ценностями и имеете право на лучшее в жизни, имейте в виду, что это верные признаки низкой самооценки. А низкая самооценка может губительно сказаться на вашей жизни. Низкая самооценка – это состояние, находиться в котором мы научились.

М. Феннел. «Overcoming Low Self – Esteem» (1999).

Цель занятия: способствовать восстановлению адекватности самооценки, отработки навыков рефлексивной оценки собственных поступков, самопознания, а также приобретению опыта выступления перед аудиторией.

Задачи занятия:

- получить представления о психологической сущности самосознания самооценки;
- развить умения позитивного отношения к самому себе, обрести навыки открытия, принятия своих привычек, взглядов на жизнь;
- определить стратегию и тактику преодоления чувства застенчивости в ситуациях общения с окружающими людьми, группой;
- отработать умения открыто и уверенно поддерживать беседу и деловые переговоры.

План занятия:

1. Анализ результатов тестирования выявление личностных качеств, значимых в плане формирования адекватной самооценки и навыков уверенного поведения
2. Мини-лекция. Тема: «Самооценка и уверенное поведение».
3. Дискуссионное обсуждение тем: «Рейтинг значимости человеческих реакций как своеобразных проявлений неадекватной самооценки», «Факторы – показатели заниженной самооценки».

4. Выполнение упражнений.

5. Задание для самостоятельной работы:

- выполнение теста (прил. № 2);
- ответы на контрольные вопросы;
- изучение рекомендаций по формированию адекватной самооценки.

Ход занятия:

1. *Начало. Ознакомление участников тренинга с результатами тестирования CPI (California Psychological Inventory) – Калифорнийский психологический опросник.*

Перед началом тренинга участники предупреждаются преподавателем о необходимости выполнения данного теста с целью более глубокого самопознания, выявления личностных качеств, весомых с точки зрения развития навыков уверенного поведения¹. Результаты теста CPI каждый из участников рассматривает и анализирует индивидуально. Задача преподавателя обеспечить раздаточный материал в виде бланков теста и опросников, качественное инструктирование по поводу процедуры самотестирования, компьютерную обработку результатов и индивидуальную помощь в интерпретации (как правило, вне рамок групповой работы).

2. *Мини-лекция. Тема: «Самооценка и уверенное поведение».*

Преподаватель связывает результаты индивидуальной интерпретации теста, выводы, сделанные участниками о собственных особенностях в контексте уверенного и неуверенного поведения (на основе прошлого занятия), с проблемой самооценки. Преподаватель информирует участников тренинга о психологической сущности самооценки, самоуважения, уровня притязаний и о методах их нормализации.

Материал для мини-лекции.

Степень развитости самосознания личности, как и адекватность уровня его самооценки, играют, на наш взгляд, весомую роль в формировании уверенности в себе и, соответственно, навыков уверенного поведения, значимых при выполнении профессиональных функций сотрудника органов внутренних дел.

Считаем целесообразным осуществить краткий экскурс в теоретическое поле указанных выше феноменов.

¹ Выполнение теста CPI (California Psychological Inventory) – Калифорнийский психологический опросник происходит в начале социально-психологического тренинга профессионального общения сотрудников органов внутренних дел, в структуру которого вписан тренинг развития навыков уверенного поведения.

Специалисты в области общей психологии связывают *самосознание* с сознанием субъектом себя самого как отличного от иных субъектов окружающего мира, фиксацией собственного взаимодействия с субъективным, внутриспсихическим и объективным, внешним миром, основанной на понимании и переживании мыслей, намерений, потребностей, действий. Данный психический феномен связан с процессом осознания себя самого как субъекта психической деятельности, результатом которого выступает система представлений о самом себе, в виде мыслительного «Я-образа».

Будучи продуктом развития, самосознание складывается на протяжении жизни субъекта психической деятельности посредством:

- открытия собственного «Я»;
- возникновения умений осознавать результаты своей деятельности;
- позиционирования (оценки) себя на фоне других людей;
- активного самопознания и открытия потенциалов собственной индивидуальности в коммуникативном (общение), гносеологическом (познание), аксиологическом (ценности), креативном (творчество) аспектах.

В контексте проблемы уверенности и уверенного поведения самосознание отдельного человека, во-первых, подвержено влиянию оценок окружающих людей, определяющих позитивный или негативный статус в социальном окружении.

Во-вторых, самосознание также обусловлено результатом столкновения идеальных («Я-идеальное») и реальных («Я-реальное») представлений о самом себе.

В-третьих, самосознание определяется оценкой результатов собственной деятельности.

Отечественный психолог В. С. Мерлин определил следующие базовые слагаемые самосознания:

- сознание тождественности самому себе, позволяющей достаточно четко сформулировать ответ на вопрос «Кто я?»;
- сознание собственного «Я» как активного начала, преобразующего окружающую действительность;
- сознание своих качеств как индивида;
- сознание своих неповторимых особенностей как личности¹.

Непосредственно с проблемой уверенности и уверенного поведения связаны функции самосознания, которое обеспечивает получение информации о себе, формирует эмоционально ценностные представления о самом себе и обеспечивает произвольную регуляцию поведения. Основное психологическое значение самосознания заключается в обеспечении внутренней гармонии личности, согласованности естественно-биологических и

¹ Мерлин В. С. Психология индивидуальности. – Воронеж : МОДЕК; Москва : Институт практической психологии, 1996. – 448 с.

социальных особенностей в реагировании и переживании своего бытия, в принятии собственного прошлого как основы своей настоящей и будущей жизни. В этом смысле самосознание обуславливает отношение субъекта к действительности, неповторимый для него способ трактовки полученного социального опыта, конечно, служит основой прогнозов и ожиданий относительно перспектив своих поступков, поведения, бытия.

Указанный выше психический феномен самосознания влияет на *самооценку* личности. Уверенный в себе полицейский в глазах общественного окружения представляется целеустремлённым, надёжным, продуктивным, знающим себе и своим поступкам социальную и личную «цену». Его позитивное отношение к себе самому, адекватность представлений о себе и последствиях своих поступков в различных ситуациях способствует, на наш взгляд, уважению со стороны окружающих людей, вызывает их желание взаимодействовать, сотрудничать, следовать просьбам, подчиняться требованиям.

Говоря о взаимосвязи между уверенностью в себе и самооценкой, следует отметить теоретические подходы, связанные с дифференциацией этих двух феноменов, и те, которые отождествляют их.

Так, сравнивая определения в различных источниках (словарях, учебных пособиях и пр.), мы обнаруживаем, что самооценка прежде всего выступает как представление человека о степени значимости собственной личности при осуществлении деятельности среди окружающих, а также как открытое или скрытое оценивание себя, своих личных особенностей - преимуществ или проблемных сторон.

Уверенность зачастую трактуется как чувство ощущения силы, справедливости, правды;

- поведенческая демонстрация силы и стойкой жизненной позиции;
- решительная настроенность, проявляющаяся в непреклонности, твердости и определенности решений и поступков.

Еще одна точка зрения связана с тем, что самооценка определяется отношением субъекта к самому себе, тогда как уверенность основана на осознании своих возможностей и готовности по преодолению трудностей, проблем и т. п. Самооценка связана с тем, кто ты есть. А уверенность – с тем, что ты можешь осуществить.

Третий вариант соотношения указанных феноменов предполагает их рейтинговое соподчинение. Так, известный специалист в области психологии личности и психиатрии Ф. Фанже советует рассматривать указанные феномены как внутренние установки, на уровне которых проявляется недостаток веры в собственные силы и возможности. Фундаментом, по его мнению, является самооценка, то есть то, чего человек стоит. Следующим уровнем выступает уверенность в себе, зачастую связанная с тем, что че-

человек может и умеет. И, наконец, вершину данной иерархии занимает самоутверждение – то, на что человек способен.

По мнению Л. Д. Столяренко, самооценка вписана в структурную композицию характера, поскольку отношение к себе самому и отношение к другим людям взаимно обуславливают друг друга. Люди склонны сознательно или неосознанно сравнивать себя с окружающими, формируя достаточно устойчивое представление о различных аспектах своего социального и индивидуального «Я»: внешнем облике, адаптационных ресурсах, физическом состоянии, социальном положении и т. п. В результате определяется перечень критериев самовосприятия в диапазоне от скромности до высокомерия, требовательности и индифферентного отношения, гордости и застенчивости и, конечно, уверенности и неуверенности в себе.

Представляется затруднительным поиск причин уверенного и неуверенного поведения вне изучения проблемы индивидуальной самооценки. Бытует мнение, что у большинства людей имеет место тенденция к завышению своей самооценки.¹ Данная тенденция объясняется психологами желанием уважать себя, свойственного человеку. Самоуважение – является психологическим фундаментом устойчивости к трудностям, позитивного мировосприятия и уверенности в себе. Самоуважение – это средство психологической самозащиты, включающееся в экстремальных ситуациях, когда человек способен сказать себе, оценивая последствия личной ошибки, что его жизненный промах всего лишь случайность, он, в целом, достаточно неглуп, и подобное для него не характерно. Крайние варианты самооценки: завышенная и заниженная, свойственны людям с невротическими реакциями (человек предельной доброты, искренности, стеснительности). Невротические истерические реакции связаны с публичным преувеличением своих как позитивных, так и негативных качеств.

Социальные последствия активности носителя неадекватной самооценки.

1. Самоуверенность как следствие завышенной самооценки неизменно вызывает раздражение у окружающих его людей. Открытое или скрытое подчеркивание превосходства над окружающими означает пренебрежение их присутствием. Надменность, подчеркивание своих достоинств обуславливает массу негативных реакций окружающих людей в диапазоне от игнорирования, зависти до активных проявлений ненависти.

Завышенная самооценка обуславливает также наличие такой черты характера как обидчивость – системное единство зависти и ненависти к окружающим, обусловленные чувством гнева, недовольства кем-то именно или всем миром за действительные или мнимые страдания. Обижаясь, че-

¹ Столяренко Л. Д. Основы психологии. 3-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону : 2000. – 672 с.

ловек, как правило, «обвиняет» окружающих людей в том, что они стали источником его проблем. Его обида является чувственным ответом на несправедливое отношение к себе. Человек с неадекватно высокой самооценкой потенциально конфликтен в ситуациях, когда речь заходит о вознаграждениях и поощрениях за труд. Несовпадение ожидаемой и реальной наград закономерно выливается в обиду и зависть, которые накапливаются и, наконец, прорываются резким обвинением в чей-либо адрес.

2. Заниженная самооценка является основой представлений о себе как о менее способном, некрасивом, невезучем, несчастном, больном; это присуще, в основном, людям с тревожным, застревающим и педантичным типами акцентуации характера, создает пониженный фон настроения, закрепляет «комплекс неполноценности». Стойкая излишне низкая самооценка влечет за собой чрезмерную зависимость от других, несамостоятельность и даже заискивание, проявляется робость, замкнутость, даже искаженное восприятие окружающих.

Как обычно человек реагирует на попытки окружающих снизить его самооценку упреками, критикой? Понятно, что удовольствия при этом он не испытывает, но эмоции его зависят от того, кто критикует, за что критикует, с какой целью и, главное, насколько высказанная оценка случившегося расходится с собственной. Редко обижаются на критику со стороны людей, мнением которых очень дорожат (их замечания не для того, чтобы унижить, а чтобы помочь). Подчас не принимают во внимание упреки со стороны случайных посторонних людей. Но у каждого есть какие-то особенно уязвимые стороны, критика которых вызывает резкие негативные эмоции. Для женщин почти всегда обидна негативная оценка их внешности, хозяйственности, опрятности, для мужчин – профессиональных качеств и традиционно мужских достоинств (силы, смелости, выдержки). Есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб взаимоотношениям, что все последующие «компенсирующие» действия не могут их исправить.

Следует учесть, что нельзя по конкретному поводу давать общую отрицательную оценку личности и в то же время нельзя изводить человека постоянными мелочными упреками. Иначе такая критика вызывает обиду, неприязнь, озлобление, желание оправдать себя и обвинить, напасть на надоевшего критика.

На формирование самоуважения и самооценки влияют многие факторы, действующие уже в раннем детстве – отношение родителей, положение среди сверстников, отношение педагогов. Сопоставляя мнение о себе окружающих людей, человек формирует самооценку, причем любопытно, что человек вначале учится оценивать других, а потом уже – себя. И лишь к 14-15 годам подросток овладевает умением самоанализа, самонаблюдения и рефлексии, анализирует достигнутые собственные результаты и тем самым оценивает себя («Если я не спасовал в трудной ситуации, значит я не трус»,

«Если смог осилить трудную задачу, значит я способный» и т. п.). Сложившаяся у человека самооценка может быть адекватной (человек правильно, объективно оценивает себя), либо неадекватно завышенной или неадекватно заниженной. А это, в свою очередь, будет влиять на уровень притязаний личности, который характеризует степень трудности тех целей, к которым стремится человек и достижение которых представляется человеку привлекательным и возможным. Уровень притязаний – тот уровень трудности задания, который человек обязуется достигнуть, зная уровень своего предыдущего выполнения. На уровень притязаний оказывает влияние динамика неудач и удач на жизненном пути, динамика успеха и неуспеха в конкретной деятельности. Уровень притязаний может быть адекватным (человек выбирает цели, которые реально может достичь, которые соответствуют его способностям, умениям, возможностям) либо неадекватно завышенным, заниженным. Чем адекватнее самооценка, тем адекватнее уровень притязаний.

По мнению Мелани Феннел, выраженному в книге «Overcoming Low Self – Esteem» (1999), в ходе формирования низкой самооценки присутствуют две стадии:

- первая – формирования и развития, как правило, в детском возрасте;
- вторая – сохранения и закрепления в зрелом возрасте.

В качестве основных причин ее формирования автор выделяет систему факторов, которые обуславливают друг друга:

- негативный ранний опыт, когда с юным человеком происходят события, ставящие под угрозу процесс формирования позитивного отношения к «себе» (отношения неприятия со стороны окружающих, пренебрежение, нетипичное поведение);

- закрепление негативной психологической установки в отношении собственной личности, включающей следующие психологические штрихи к автопортрету – «я никому не нужен», «я ни на что не способен», «я отвратительный» и т. д.;

- следование определенной системе жизненных правил (инструкциям, которые нужно исполнять, чтобы выжить, например, «мне надо избегать этого», «я должен всегда думать о других», «меня не примут, если я буду самим собой»);

- социальные ситуации, закрепляющие негативный стереотип само восприятия (вышеупомянутые правила нарушаются, вследствие чего человек чувствует, что его отвергли, что он потерпел поражение, утратил над собой контроль).

Таким образом, заниженная самооценка является результатом цикла психологических переживаний:

- активации чувства никчемности, за которым следует...
- негативное прогнозирование, влекущее за собой ...
- беспокойство и бесполезное поведение (склонность избегать действий или не доводить дело до конца), которые вызывают ...
- утверждение ненужности, что порождает ...

- самокритичность, которая обуславливает ...
- депрессивное состояние, которое, в свою очередь, активирует заниженную самооценку.

3. Групповое обсуждение (дискуссия)

Варианты проведения дискуссии.

Вариант А. Темой для обсуждения является список человеческих реакций как своеобразных проявлений неадекватной самооценки (список раздается каждому участнику или демонстрируется в виде слайда). Каждый из участников тренинга получает возможность для прочтения и краткого анализа приведенных примеров (путем определения рейтинговой значимости каждого из пунктов), включая дополнения из своего жизненного опыта (до 10 мин.). Приведенные в табл. № 1 проявления самооценки могут быть оценены в рейтинговом порядке индивидуально для каждого участника и для всей группы в целом. Далее каждый из участников сравнивает свое мнение и (рейтинг) с мнением группы.

Таблица № 1

Разновидности поведенческих реакций – факторов показателей неадекватной самооценки

№ п/п	Варианты проявления неадекватной самооценки		Индивидуальный рейтинг	Групповой рейтинг
1.	становится хвастливым или пытается занять господствующую позицию			
2.	совершает те или иные действия только для того, чтобы получить одобрение окружающих			
3.	постоянно сравнивает себя с окружающими			
4.	возмущается успехом окружающих			
5.	чувствует себя неудачником, уступает чужим желаниям			
6.	фокусирует внимание только на собственных негативных впечатлениях			
7.	расстраивается из-за критики (даже конструктивной)			
8.	не предпринимает действий из-за страха перед неудачей или боязни глупо выглядеть			
9.	стремится к недостижимому совершенству			
10.	чрезмерно беспокоится, но ни к кому не обращается за помощью			
11.	использует других в собственных интересах, даже с помощью угроз			
12.	унижается сам – открыто либо вне посторонних глаз			
13.	теряет над собой контроль и чувствует, что не способен принять решение			
14.	уходит в себя и избегает светских мероприятий			
15.	становится агрессивным или совершенно бездеятельным			

Вариант Б. Преподаватель ставит перед обучающимися задачу выяснить собственное отношение к справедливости следующих высказываний (См.: Келси Роберт. Код уверенности. Почему умные люди бывают не уверены в себе и как это исправить. 2018). Тематика обсуждений должна быть направлена преподавателем к проблеме заниженной самооценки, так как вопросы завышенной самооценки доминирования высокомерия будут рассматриваться в контексте темы «Уверенность в себе и агрессия». В результате группового обсуждения участники (благодаря активности преподавателя) должны прийти к мысли о том, что повышение самооценки не должно быть конечным пунктом работы над собой, а всего лишь стать необходимым ее этапом.

- «Корень зла кроется не в неуверенности в себе – она является лишь симптомом, хотя и ключевым. Основная проблема – это низкая самооценка. И именно здесь начинается наше путешествие по дороге к освобождению».

- «Самооценка зависит от того, какие суждения мы о себе составляем и как себя оцениваем. Мы представляем эти суждения как факты, не подлежащие обсуждению, и это приводит к тому, что каждое событие в нашей жизни истолковывается как доказательство в пользу негативных представлений о самом себе».

- «Выводы и заключения относительно самого себя, к которым приходит человек, определяют предыдущий жизненный опыт, в частности, то, каким его воспринял окружающий мир».

- «Положительный опыт, особенно полученный в юности, приводит к формированию положительных убеждений, а отрицательный опыт, напротив, – отрицательных убеждений».

- «Негативные представления о самом себе и образуют сущность низкой самооценки, которая могла повлиять на множество аспектов, составляющих вашу жизнь».

- «Людьми с низкой самооценкой часто овладевает грусть, которая может стремительно перерасти в депрессию. Они испытывают безотчетный страх и наряду с этим безрассудны и рады ввязаться в рискованное предприятие (даже когда дело касается личной безопасности), потому что неадекватно оценивают ситуацию (а также собственное состояние)».

- «Люди с низкой самооценкой молча принимают обвинения и, как правило, постоянно произносят извинения и тем не менее постоянно обвиняют других. Им представляется, что окружающие состоят в заговоре против них, и в то же время они чересчур доверчивы, даже наивны и способны проникнуться верой буквально ко всему. Их преданность не знает границ, а критика – пощадой. Они ведут себя безнравственно, но поучают других; они – щедрые на людях, но жадные в душе; умеют сопереживать, будучи безжалостными».

- «У людей с низкой самооценкой страдает умение анализировать и оценивать ситуацию, поэтому они не умеют контролировать свои чувства, ответные действия и даже мысли. Разве удивительно, что уверенность испустила дух?»

4. Выполнение упражнений

Преподаватель должен творчески относиться к выбору упражнений, предназначенных для диагностики и формирования адекватной самооценки, исходить при этом из психологического состояния участников, степени их утомления и вовлеченности в процесс тренинга. В рамках данного занятия могут быть выполнены лишь некоторые из ниже приведенных упражнений. По завершении выполнения происходит рефлексивный анализ того, какой опыт получен на тренинге, что нового узнали участники о психологии уверенности в себе и уверенного поведения, какие выводы они сделали для себя.

Упражнение «Разорванный лист»

Инструкция

Участники тренинга получают от преподавателя листки бумаги. Преподаватель обращается к участникам с предложением разорвать лист на столько частей, на сколько каждый считает необходимым. Далее каждому участнику предлагается рассказать о себе, выделив в описании личности столько качеств, сколько обрывков листа у него получилось. Информация должна быть сформулирована в положительных тонах. Вместо слов «недостаток», «проблема» целесообразно использовать выражение «неповторимая особенность», «незабываемая черта личности». Упражнение завершается ответами участников тренинга на вопросы преподавателя:

1. Сложно ли Вам было говорить о себе?
2. Трудно ли видоизменять негативные формулировки собственных личностных качеств?
3. Замечали ли Вы, как реагировали окружающие Вас люди на Ваше хорошее мнение о себе?

Упражнение «Ощущение самооценки»

Инструкция

Участники разбиваются по парам, становятся друг перед другом. Один из них вытягивает руки ладоням вверх, а другой пытается опустить руки напарника, нажимая на них сверху. Первый должен постараться удержать руку, при этом он представляет себя уверенным, сильным, вспоминая об одном из своих жизненных достижений, решительно и громко произносит «Я сильный». Затем участники меняются местами. Их задача

запомнить физическое ощущение силы, соответствующее адекватной или самооценке.

Примечание. Данное упражнение может быть дополнено, элементами сравнения своих «мобилизующих» и «ослабляющих» воспоминаний, представлений о себе. Участники повторяют, тоже самое только, вспоминая себя в ситуациях тревожного ожидания, боязни публичного выступления и пр. Закончить упражнение необходимо на позитивных воспоминаниях о себе.

Упражнение завершается ответами участников тренинга на вопросы преподавателя:

1. Когда вам было легче удержать руку: в первом или во втором случае?
2. Почему, как вы думаете?
3. Какие чувства Вы испытывали при выполнении этого упражнения?
4. Какое влияние оказывали произносимые Вами фразы «Я сильный», «Я слабый» на выполнение задания?

Упражнение «Не недостаток, а неповторимая особенность»

Инструкция

Каждый участник на листе бумаги подписывает свое имя и фамилию, а также записывает один из своих недостатков. Затем лист передается другим участникам, сидящим слева, и они записывают на нем самое главное, на их взгляд, достоинство человека или переформулируют положительной форме ранее написанный недостаток.

В конце выполнения задания каждому участнику возвращается его лист.

Затем участники зачитывают самое важное из написанного о себе.

Упражнение завершается ответами участников тренинга на вопросы преподавателя:

1. Что вы чувствуете сейчас?
2. Менялись ли ваши чувства на протяжении упражнения?
3. Какой из этапов упражнения показался вам наиболее сложным?

Упражнение «Величие»

Инструкция

Участники тренинга располагаются по кругу сидя. Каждый участник по очереди встает и произносит позитивную фразу о себе («Я – решительный», «Я – ответственный» и т. д.). Задача всех остальных хором поддержать вставшего и переадресовать ему эту же фразу, как можно убедительнее и эмоциональнее. Далее ведущий спрашивает у стоящего: «Хотите ли вы услышать ещё что-либо о себе?» Следующее, что должны крикнуть участники тренинга, то, что предложит вставший участник.

Участники по очереди меняются местами. Упражнение повторяется, пока вся группа не примет участие.

Упражнение завершается ответами участников тренинга на вопросы преподавателя:

1. Что вы чувствуете сейчас? Поделись впечатлениями.
2. Изменилось ли ваше представление о себе?

Упражнение «Самовосхваление»

Инструкция

Участникам тренинга предлагается написать на листке бумаги хвалебную оду самому себе. В ее содержании должно быть отражен список всех самых лучших собственных качеств, а также перечень пожеланий себе самому. Действовать предлагается спокойно, раскрепощенно, уверенно в себе. Например, хвалить себя, желать себе добра, здоровья, успехов в делах, работе, любви и всего остального. Форма изложения – небольшие предложения из 5-10 слов в прозе или в стихах. Напишите себе несколько од. Выберите из них ту, которая нравится больше всего.

Упражнение завершается ответами участников тренинга на вопросы преподавателя:

1. Почувствовали Вы, как при чтении оды у Вас повышается настроение, жизненный тонус, как Вы наполняетесь жизненными силами и окружающий мир становится светлым и радостным?
2. Как были восприняты окружающими Ваши оды?
3. Ощутили ли Вы, что любовь и уважение окружающих начинается с любви и уважения самого себя?

Упражнение «Принятие комплимента»

Инструкция

Участникам тренинга предлагается произносить по три комплимента каждому из них. Участники, принимающие комплименты, внимательно слушают визави, прямо глядя ему в глаза, оценивают его содержание, благодарят, высказываются о важности высокой оценки. Упражнение завершается ответами участников тренинга на вопросы преподавателя:

Что почувствовали Вы при восприятии формы преподнесения и содержания комплимента?

Как были восприняты окружающими Ваши реакции?

Ощутили ли Вы искренность говорящего?

Упражнение «Поклон вышестоящему»

Инструкция

Участники выбирают из своей группы человека на роль мудреца (руководителя, президента, монарха). Он располагается на импровизированном возвышении. Задача остальных участников – подойти и выразить свое

почтение. Форма выражения может быть любой. Участник, стоящий на возвышении, также приветствует подошедшего. Целью упражнения является обнаружение стереотипов поведения в субординационной ситуации. Каждый из участников, исходя из игровой ситуации, должен пережить некоторое игровое «унижение» – поклон «вышестоящему». «Вышестоящий», в свою очередь, может испытывать дискомфорт от искусственности ситуации и необходимости неискренне, «снисходительно» приветствовать «подчиненного». Другими словами, каждый из игроков по-своему должен будет «защищаться» от этой травмирующей ситуации. Упражнение завершается анализом того, кто и как избегал этой ситуации подчинения.

Упражнение «Публичное признание»

Инструкция

Участник садится на стул напротив остальных игроков. Он должен довериться группе настолько, насколько он считает нужным. Ему надо говорить о собственных достижениях в ходе занятия, о своих приобретениях, как он чувствовал в данной группе, что неприятно задевало его «Я», а что вдохновляло и т. п. Завершить свое публичное признание следует сообщением о своих надеждах, планах на будущее и личных способностях для их достижения. Целью упражнения является формирование самоуважения, доверия к самому себе, приобретение опыта выступления перед аудиторией, что эффективно влияет на нормализацию самооценки и повышение уверенности в себе. Упражнение завершается обсуждением участников результатов выступлений.

По завершении выполнения упражнений происходит рефлексивный анализ того, какой опыт получен на тренинге сегодня, что нового узнали участники о психологии уверенности в себе и уверенного поведения, какие выводы они сделали для себя.

5. Задание для самостоятельной работы

В завершении занятия преподаватель подводит итоги, обеспечивает участников тренинга возможностью самостоятельно работать над собой.

Для этого:

- дается установка на самостоятельное выполнение теста «Экспресс диагностика уровня самооценки личности» (см. прил. № 2);
- рекомендуется изучение психологических рекомендаций по формированию адекватной самооценки (в обращении к участникам тренинга преподаватель рекомендует подумать над следующими советами по нормализации самооценки и изучить их в ходе самостоятельной работы);
- предлагается ответить на вопросы для самоконтроля.

Психологические рекомендации по формированию адекватной самооценки

1. Опирайтесь на позитивные качества своей личности, которые очевидны для Вас и окружающих. Другими словами, человек должен развивать то, что наиболее эффективно работает в нем самом. Не стоит пытаться воздействовать на те области, где Вы наиболее уязвимы.

2. Осознание собственного мастерства усиливает веру в себя за счет позитивных эмоций, которые вы испытываете (гордость, радость, легкость ума).

3. Обращение ко мнению близких для Вас людей (Благожелательно относящиеся к Вам люди уважают Вас как знающего и опытного человека? От них Вы можете узнать о тех своих талантах и способностях, которые Вы ранее недооценивали или о которых не знали вовсе?)

4. Регистрация свои успехов (в записях, памяти и пр.) и поражений как уроков эффективной адаптации и выживания. Признавайте как собственные трудности в некоторых моментах жизни, так и личную способность и возможность их преодоления.

5. Постановка реалистичных целей на основе реальных собственных возможностей для ее достижения.

6. Обеспечение независимости Ваших представлений о себе от чужих оценок. Зависимость от мнений других людей приводит к тому, что человек не может нормально жить и работать без одобрительных оценок. Поэтому неуверенные в себе люди посредством невербальной и речевой коммуникации непроизвольно (а в некоторых случаях сознательно) желают (требуют) любви и принятия. А без всего этого они неспособны к любви и уважению самого себя.

7. Запрет на деструктивную самокритику. Частая негативная оценка собственной персоны заставляет поверить этим словам. Мысленно нацельте себя на оценку сильных сторон Вашей личности. Разбавьте эгоцентризм заботой о благополучии окружающих Вас людей, и Ваша самооценка окажется на пути к нормализации.

8. Внимательная оценка желаний и требований окружающих Вас людей. При этом не теряйте возможность самостоятельного принятия решения. Самоуважение основано на знании своих сильных и слабых сторон и не имеет ничего общего с конформизмом, угодничеством, стремлением во всем соответствовать мнению большинства (коллег, начальства).

9. Верность своим моральным принципам. Определение собственных поступков на основе следующей морально-психологической закономерности: «Чем лучше думаешь о себе, тем лучше поступаешь, и, наоборот, чем лучше будешь поступать, тем лучше будешь думать о самом себе».

10. Контроль эмоционального состояния. Самоуважение основано на умении управлять эмоциями. Сдержанность как гарантия хороших отношений с окружающими стабилизирует самооценку.

11. Социальная и мировоззренческая активность, разнообразие интересов, обучение новому наполняют жизнь разнообразием, создают множество возможностей для творческого саморазвития и способствуют позитивному взгляду на самого себя.

12. Готовность принимать ответственность за свою жизнь, здоровье, душевное равновесие. Даже небольшие усилия по соблюдению правил здоровой жизни (заложенные в базовых представлениях каждого из нас о безопасности) будут способствовать повышению самооценки.

Вопросы для самоконтроля

1. Определить сущность и структуру самосознания, самооценки.
2. Дать характеристику социальным последствиям активности носителя неадекватной самооценки.
3. Назвать факторы показатели неадекватной самооценки.
4. Перечислить фазы формирования заниженной самооценки.
5. Раскрыть психологическую сущность уровня притязаний личности.
6. Определить наиболее эффективные способы нормализации самооценки.

Занятие 3

Тема: «Эффективная социальная самопрезентация полицейского: особенности речевой и невербальной коммуникации в контексте уверенного поведения»

По внешнему виду не судят только самые непроницательные люди.

Оскар Уайльд

Цель занятия: знакомство обучающихся с особенностями конструктивного социального позиционирования посредством психологически правильного (уверенного) общения.

Задачи занятия:

- получить представления о значимости социального позиционирования полицейского в плане обеспечения эффективности его профессиональной деятельности
- рассмотреть особенности речевой и невербальной коммуникации в контексте уверенного поведения;
- развить умения аттракции;
- обрести навыки рефлексивного анализа собственного поведения в профессионально значимых ситуациях;
- определить стратегию и тактику преодоления неуверенности в ситуациях общения с окружающими людьми, группой.

План занятия:

1. Начало: приветствие, ознакомление с планом, анализ поведения и качеств личности сотрудников правоохранительных органов, ставших жертвой при решении служебных задач, эмоциональная окраска постановка акцента на те качества в этом перечне, которые связаны с неуверенным поведением по отношению к окружающим людям.

2. Мини-лекция. Тема «Уверенное поведение в аспекте самопрезентации полицейского в социальном окружении».

3. Дискуссионное осуждение тем: «Рейтинг значимости человеческих реакций как своеобразных проявлений неадекватной самооценки», «Факторы – показатели заниженной самооценки».

4. Выполнение упражнений.

5. Просмотр и обсуждение фрагмента выступления Алана Пиза, посвященного невербальным признакам уверенного поведения.

6. Задание для самостоятельной работы:

- выполнение теста;
- изучение рекомендаций по эффективной самопрезентации в социальном окружении;
- ответы на контрольные вопросы.

Ход занятия

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия.* Преподаватель на основе учебного пособия А. В. Буданова «Педагогика личной профессиональной безопасности» осуществляет анализ поведения и качеств личности сотрудников правоохранительных органов, ставших жертвой при решении служебных задач, эмоциональная окрашенная постановка акцента на те качества в этом перечне, которые связаны с неуверенным поведением по отношению к окружающим людям.

*Описание поведения сотрудников, которые стали жертвами
(по материалам опросов их сослуживцев и свидетелей):*

- дружеское отношение ко всем;
- популярность в компании и среди сослуживцев;
- сотрудник тяжело и много работал;
- не уверен в себе как профессионал правоохранительной деятельности, имел тенденцию рассматривать себя в большей мере как участника общественных отношений, чем как человека, сориентированного на управление социальной ситуацией;
- применял силу только в самом крайнем случае; его коллеги в сходных обстоятельствах начинали применять силу значительно раньше;
- не следовал всем правилам соблюдения безопасности, особенно при аресте, конфликте с заключенными, остановке транспорта; не ждал прикрытия (подкрепления), когда имел такую возможность;
- считал, что может «читать» других людей или ситуацию, в результате притупилась бдительность;
- стремился искать только хорошее в людях;
- «открывал спину» и не спешил «двигаться».

В комментариях к этому портрету преподаватели, ведущие курс, подчеркивали, что немалая часть этих качеств, несомненно, является положительной сама по себе. Но их абсолютизация, перенесение человеческих отношений «в норму» на ситуацию противостояния с правонарушителями, ведут к ослаблению бдительности, неверной, «завышенной» оценке противника или ситуации, что, в свою очередь, усиливает риск для сотрудника. Это подтверждают типичные причины гибели сотрудников, приводимые в процессе обучения.

1. Сотрудник потерял бдительность.
2. Не просил поддержки.
3. Не было наготове оружие.
4. Игнорировал очевидные признаки («сигналы») опасности.
5. Не уверен в себе, отказывался верить («отрицал»), что «они смогут так с ним поступить» («такое с ним сделать»).

6. Не контролировал себя, других людей, ситуацию.

Кроме перечисленных признаков в программе выживания делается акцент при характеристике причин гибели делается в большей степени не на психологические, а на профессиональные качества:

- Неудачно осуществил план.
- Не нашел нужную тактику действий.
- Не сумел предвидеть опасность.
- Был слабо обучен.

В этом смысле подчеркивается важность знания сотрудником алгоритмов выживания в типичных полицейских кризисных ситуациях для повышения чувства уверенности в себе

6. *Мини-лекция. Тема «Уверенное поведение в аспекте самопрезентации полицейского в социальном окружении». Смотри раздел № 1, параграф 7.*

Учебные вопросы:

1. Психологическая сущность и составляемые искусства социальной самопрезентации (принципы, правила, нормы).
 2. Невербальное поведение как фактор уверенного социального позиционирования (визуальный контакт, мимика, позы, жесты, походка, выбор ориентации и дистанции взаимодействия, имидж, внешний облик, предметное окружение)
 3. Особенности речи в контексте уверенного поведения.
7. *Дискуссия на тему: «Базовые психологические факторы эффективной самоподачи уверенного поведения (Что приносит пользу: искренность в самовыражении или профессиональная актерская игра?)»*

Участникам тренинга предлагается дополнить список вариантов темы дискуссии, выбрать одну из противоположных точек зрения, обдумать стратегию и тактику своего участия в дискуссии, согласовать свою роль с единомышленниками. Преподаватель может разделить группу на два противоположных лагеря, предупредив о необходимости соблюдения базовых принципов общения на тренинге. Целесообразно использовать видеосъемку хроники дискуссионного обсуждения с целью дальнейшего анализа поведения участников, в частности, выявления наиболее эффективных способов речевой и невербальной самоподачи социальному окружению.

4. Выполнение упражнений

Необходимым элементом в структуре занятия является выполнение упражнений для формирования и развития навыков самопрезентации в контексте уверенного профессионального поведения полицейского. Непосредственно перед выполнением упражнений преподаватель проверяет ка-

чество ранее изученного материала (на предшествующем занятии обучающиеся получают задание, связанное с теоретической подготовкой к будущему занятию). Для создания неформально-деловой атмосферы общения роль «контролера качества усвоенных знаний» предлагается исполнить одному из обучающихся.

Упражнение «Изобрази уверенность»

Инструкция

Участники группы садятся кругом. Преподаватель: «Сейчас некоторые из вас получают карточки, на которых написаны роли уверенного и неуверенного человека. Они прочитают то, что написано на карточках, и постараются сделать это так, чтобы надпись не видели другие члены группы. Затем каждый обладатель карточки с использованием невербальных средств изобразит это состояние. Задача одного из нас – предположить, кто какую роль играет, определить соответствие поведения и внешности автора, исполняемой роли».

После каждого воспроизведения наблюдатели высказывают свои предположения относительно изображенного состояния или чувства, а преподаватель называет его. Затем можно задать вопрос: «На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние?» Обсуждение дает возможность собрать «банк» пантомимических и жестикуляторных проявлений, характерных для уверенного и неуверенного поведения.

Упражнение «Когда я уверен в себе, я выгляжу следующим образом...»

Инструкция

Преподаватель ставит задачу перед участниками тренинга, связанную с развитием рефлексии, способности взглянуть на себя со стороны, глазами других людей.

Каждому участнику предлагается вспомнить ситуацию успеха и изобразить себя в ней, используя невербальные средства коммуникации. Остальным участникам предлагается вспомнить типичное для данного человека невербальное выражение уверенности и постараться рассказать о нем в деталях и даже показать его.

Упражнение «Войти уверенным шагом»

Инструкция

Задача каждого из участников тренинговой группы заключается в максимально точном изображении того, как входит в дверь и передвигается в помещении уверенный и неуверенный в себе человек. Результаты исполнения ролей каждым участником обсуждаются. Подчеркиваются индивидуальные тонкости поведения, связанные с характерологическими особенностями. По завершении данного упражнения рекомендуется посмотреть фрагмент выступления Алана Пиза, посвященного невербальным признакам уверенного поведения.

Упражнение «Стань уверенным (смена состояний и невербальных масок, соответствующих им)»

Инструкция

Преподаватель информирует участников тренинга о том, что переход из одного состояния в другое сопровождается соответствующей перегруппировкой лицевых мышц. Например, улыбка передаёт нервные импульсы в эмоциональный центр мозга. Результат – чувство радости и расслабления. Попробуйте улыбнуться и удержите улыбку 10-15 секунд. Измените улыбку на ухмылку – почувствуйте недовольство. Примите гневный вид – почувствуйте гнев. Ваше лицо, голос, жесты, осанка могут вызвать любое чувство.

А если вы не уверены в себе, то постоянно делайте вид уверенного человека. Если вы горбитесь – выпрямитесь, контролируйте свой голос – чтобы он не дрожал, не теребите ничего в руках, не рисуйте – это тоже признак тревожности, неуверенности. Вы можете говорить себе: «Я должен быть уверенным в себе. Я не могу в действительности стать таковым, но я могу контролировать свою осанку, следить за своим голосом, за своим лицом. Я буду выглядеть уверенным в себе человеком». И вы станете уверенным в себе человеком.

Упражнение «Я – знаменитость»

Инструкция

Упражнение проводится по кругу. Каждый участник выбирает для себя роль значимого для него и в то же время известного присутствующим человека (актер, певец, политик, сказочный персонаж, литературный герой и т. д.). Затем он проводит самопрезентацию (вербально или невербально: произносит (изображает) какую-либо фразу, показывает жест, характеризующий его героя). Остальные участники пытаются отгадать имя «кумира». После проведения упражнения проводится обсуждение, в ходе которого каждый участник сообщает о тех чувствах, которые возникли у него в ходе презентации. Данное упражнение способствует повышению самооценки и может быть использовано при отработке навыка уверенного поведения.

Упражнение «Мне удастся»

Инструкция

Преподаватель рассказывает участникам тренинга о психологическом смысле упражнения. Его ключевыми достоинствами выступают: создание условий для самопрезентации, рефлексия уверенности при публичном выступлении, преодоление страх перед публичным выступлением и самораскрытием психологических барьеров между участниками.

Участники поочередно встают и рассказывают о каком-либо деле, которое им особенно хорошо удается. Потом они отвечают на два вопроса:

1. Как им удалось этому научиться?
2. Где может пригодиться это умение?

Обсуждение включает в себя ответы участников на следующие вопросы:

1. Чему из того, про что рассказали другие участники, захотелось научиться каждому из вас?
2. Кто из участников вас удивил?
3. Заставил взглянуть на него по-новому?

5. Задание для самостоятельной работы:

- изучение рекомендаций по эффективной самопрезентации в социальном окружении;
- ответы на контрольные вопросы.

Рекомендаций по эффективной самопрезентации в социальном окружении

Общие правила и приемы носят универсальный характер, они помогают эффективной самоподаче в социальном окружении, во всех или почти во всех ситуациях. Наиболее общие правила универсального характера называют принципами. Принципы реализуются в правилах, имеющих форму рекомендаций, а конкретные способы реализации правил общения – это приемы. Некоторые приемы могут использоваться для реализации нескольких правил общения¹.

1. Принцип терпимости к собеседнику призывает принимать его таким, каков он есть.

Следовать данному принципу помогает ряд правил.

1. Недопустимо перевоспитывать вашего собеседника, в принципе, и тем более исправлять его в начале общения.

Приемы:

- «собеседник всегда прав. Даже если он не прав»;
- «запрет на повышение тона голоса»;
- «запрет на предъявлении претензий»;
- «запрет на любую демонстрацию превосходства» (приказы, угрозы, прозвища, атака вопросами, резкая смены темы разговора и т. п.).

2. Избавьтесь от негативно-пренебрежительного (предвзятого) отношения к собеседнику, ибо негативная установка часто беспричинна – человек всегда сложнее того «ярлыка», который ему наклеивается.

Приемы:

- «не равняйся на чужую оценку» (чужая оценка всегда субъективна, основана на тех причинах, которые не связаны с нами);

¹ Стернин И. А. Деловое общение : учебное пособие для старшеклассников и студентов. – Воронеж : Родная речь, 2009. – 184 с.

- «не торопись с окончательным психологическим диагнозом» (предполагает общую оценку собеседника лишь только после разговора).

3. В общении отвлекайтесь от фиксации недостатков собеседника и переключайтесь на его достоинства.

Приемы:

- «минимум внимания на ошибки собеседника» (не замечать его оплошностей, неудачных слов и выражений);

- «смена способа реагирования» (назвать для себя недостатки собеседника – особенностями).

4. Настройтесь на психологическую волну собеседника.

Приемы:

- «приспособление к собеседнику» (в начале контакта надо сделать общение возможным, а не достичь его конечной цели);

- «разговор в понятных собеседнику словах и выражениях»;

- «учет физического состояния и настроения собеседника».

II. Принцип благоприятной самоподачи социальному окружению

Следовать данному принципу помогает ряд правил:

1. Произведите максимально приятное внешнее впечатление.

Приемы:

- «культурная и аккуратная одежда»;

- «бодрый, жизнерадостный вид»;

- «собранность и уверенность в себе»;

- «уважительная манера общения»;

- «удобная для собеседника мимика, взгляд, жестикуляция, поза, дистанция, скорость и громкость речи».

2. Проявите искренний интерес к собеседнику (нам нравятся те, кому нравимся мы, поэтому покажите собеседнику, что он вам нравится, и тогда вы понравитесь ему).

Приемы:

- «повтор вслух отдельных слов и выражений собеседника»;

- «положительные оценки удачных реакций собеседника, его выражений, шуток и т. п.»;

- «поддерживающие реплики, своевременное «да»»;

- «уточнение отдельных фраз».

3. Показывайте собеседнику, что вы «свой» (чем более «своим» ощущает вас собеседник, тем эффективнее ваше речевое воздействие на него).

Приемы:

- «напоминание об общих с ним интересах, взглядах, образе жизни, увлечениях, кумирах и т. д.»; - «больше «да» чем «нет» и «но»»;

4. Искренне подчеркивайте значительность собеседника для вас (выделяйте из социального окружения и укрупняйте его).

Приемы:

- «отдельное, качественное приветствие/прощание»;
- «имя собственное» (выбор той формы обращения (имени), которая наиболее приятна собеседнику);
- «ненавязчивый интерес к тому, чем он увлекается»;
- «уместный, заинтересованный комментарий в отношении деталей его поведения» («я вижу, вы устали», «мне кажется, вам холодно»);
- «компетентный совет» (чаще советуйтесь с собеседником, просите у него совета по тем или иным вопросам);
- «приписывание идеальных черт» (наделяйте собеседника положительными чертами, которых у него, может быть, и нет);
- «одобрение самых незначительных успехов»;
- «намек на компетентность» («Вы, конечно, лучше меня знаете, что ...»).

5. Психологически грамотно говорите собеседнику комплименты

Приемы:

- «уместность»;
- «искренность»;
- «своевременность»;
- «тактичность»;
- «заочность» (передавайте комплименты «заочно», через других людей: нет приятнее отзыва о человеке, что передается из уст вторых и третьих лиц);
- «нестандартный комплимент»;
- «комплимент на фоне антикомплимента» (можно ненавязчиво «принизить» себя в глазах другого: «я два часа бился, а вы за 5 минут все сделали»).

III. *Принцип минимизации негативной информации* гласит: «Сведите к минимуму сообщаемую собеседнику негативную информацию». Совсем без негативной информации строить общение невозможно, но негативная информация должна быть минимальной, – форма ее сообщения должна быть оптимальной.

Следовать данному принципу помогает ряд правил.

1. Не вспоминайте плохие факты из прошлого собеседника.

Приемы:

- «отсутствие упрёков»;
- «критика в адрес поступка, а не личности»;
- «не важно кто виноват, важно то, как мы совместными усилиями будем исправлять ситуацию».

2. Не покушайтесь на ценности и стереотипы собеседника.

Приемы:

- «лояльность к кумирам» (недопустимо отзываться плохо об идеалах, эталонах поведения кумиров собеседника);

- «вместо критики – непонимание» (критику, если без нее нельзя, следует представить в форме непонимания («Этот поступок, эту музыку, эту точку зрения и др. я не понимаю»)).

3. Не давайте советов, если вас не просят (помните: советуя по своей инициативе, вы демонстрируете собеседнику свое превосходство в опыте, знаниях и др.).

Приемы:

- «запрет на гиперопеку» (не учите других людей, как и что они должны делать);

- «забота, а не вмешательство» (если надо вмешаться, следует придать этому форму заботы).

4. Не следует спорить по мелочам («из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее» (В. Гете).

Приемы:

- «преодоление внутренней готовности спорить»;

- «игнорирование незначительных уколов в свой адрес»;

- «согласие с собеседником в непринципиальных вопросах».

Вышеуказанные принципы, правила, приемы общения соответствуют стратегии сотрудничества и способствуют эмоционально-положительной связи между людьми.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте понятие самопрезентации в контексте взаимодействия полицейского с окружающими людьми.

2. Объясните роль уверенного поведения сотрудника ОВД в ходе самопрезентации социальному окружению.

3. Дайте определение невербальному поведению. Подчеркните его роль в межличностном общении.

4. Охарактеризуйте показатели невербального поведения с точки зрения уверенности/неуверенности.

5. Перечислите речевые критерии уверенного поведения.

Занятие 4

Тема: «Особенности ассертивного поведения в кризисных ситуациях межличностного общения»

Избегайте тех, кто старается подорвать вашу веру в себя. Эта черта свойственна мелким людям. Великий человек, наоборот, внушает вам чувство, что и вы можете стать великим.

Марк Твен

Цель занятия: знакомство обучающихся с особенностями ассертивного поведения в кризисных ситуациях межличностного общения.

Задачи занятия:

- получить представления о значимости ассертивного поведения полицейского в плане обеспечения собственной безопасности, высокого социального престижа, эффективности профессиональной деятельности
- рассмотреть особенности уверенного поведения в эмоционально напряженных ситуациях профессионального общения, связанных с применением властных полномочий;
- развить умения оптимального самоутверждения;
- обрести навыки рефлексивного анализа собственного поведения в профессионально значимых ситуациях;
- определить стратегию и тактику преодоления неуверенности в ситуациях общения с окружающими людьми, группой.

План занятия:

1. Начало: приветствие, ознакомление с планом, анализ соотношения адаптивного (приспособительного) и агрессивного поведения в профессиональных ситуациях сотрудника органов внутренних дел, эмоциональная окрашенная постановка акцента на профессиональные ситуации общения, требующие т. н. «золотой середины» – ассертивного поведения.

2. Мини-лекция. Тема: «Ассертивное поведение: сущность, стратегия и тактика»

3. Дискуссионное осуждение темы: «Базовые принципы ассертивного поведения».

4. Выполнение упражнений.

5. Задание для самостоятельной работы:

- выполнение теста;
- ответы на контрольные вопросы.

Ход занятия:

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия. Далее им предлагается оценить преимущества и недостатки двух стратегий поведения.*

Критерии психологического анализа	Зависимое поведение (уступка, приспособление, уход от принятия решения)	Агрессивное поведение (соперничество, стратегия «я – выиграл, ты – проиграл»)
Сущность	Несамостоятельность и зависимость от других, беспомощность и бесправность.	Демонстрация превосходства на другими людьми в различных формах (вербальной, физической, косвенной агрессии, подозрительности, негативизме, обиде и пр.)
Предназначение	Базовая позиция: отстраненность и зависимость от других людей и обстоятельств – мой главный способ защиты.	Базовая жизненная позиция: нападение – это лучшая защита
Внешнее проявление	Мое мнение, слова и поступки могут быть использованы другими. Меня за это оставят в покое.	Атака, напористость, постоянное ощущение боя, напряжение, связанное с необходимостью постоянно контролировать ситуацию и не доверять никому
Скрытое послание окружающим	«Если Вы сочтете нужным, то когда-нибудь Вы оцените мое служение Вам и позаботитесь обо мне»	Если кто-нибудь посмеет..., то горько об этом пожалеет
Вербальные, невербальные показатели	Минимум вербальной и невербальной активности, извиняющийся тон, неустойчивый тихий голос, неясность мыслей и выражений. Избегание визуального и телесного контакта, моргание и смех при выражении гнева и др.	Вторжение в пространство других людей. Пронзительный, саркастический или снисходительный голос и взгляд. Родительские жесты. Угрозы: «Лучше поосторожней», «Если ты не...», «А ну-ка...» и др. Прерывания: «Да что ты говоришь», «Не будь дураком» и др. Оценивающие комментарии.
Преимущества	Если что-то будет не так, виноват кто-то другой. Вы снимаете с себя ответственность за происходящее.	Быстрое достижение результата. Неуязвимость в той среде, где требуется борьба
Недостатки	Потеря контроля над развитием событий. Создавая впечатление о себе как мягком хорошем человеке, вы полностью подчинены другим людям, обстоятельствам и только лишь в своих фантазиях Вы достигаете мечты, побеждаете врагов, искренне выражаете свои мысли.	Агрессивное поведение создает врагов, которые могут развить страх и паранойю, делая Вашу жизнь трудной. Если Вы контролируете то, что делают другие, это требует много усилий и энергии и не дает Вам возможности расслабиться. Отношения обычно построены на негативных эмоциях и нестабильны. Рано или поздно обнаруживается, что Вы уже и не можете вести себя не агрессивно, Вы причиняете боль небезразличным Вам людям и страдаете от этого

Обсуждение данных, содержащихся в этой таблице, должно завершиться поиском, так называемой, психологически оправданной «середины» - той совокупности действий, которая позволяет уверенно и достойно высказывать свои мысли и предпочтения, не создавая себе излишних трудностей в общении и не увеличивая количества врагов. Речь должна пойти об ассертивном поведении.

2. Мини-лекция. Тема: «Ассертивное поведение: сущность, стратегия и тактика»

Под ассертивностью (от английского assert – утверждать) понимают проявление вежливой настойчивости, способности человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

Агрессивное поведение так же, как и ассертивность, можно охарактеризовать как стремление постоять за себя, но это стремление осуществляется за счёт других людей.

Напротив, ассертивность, хотя и связана с глубоким осознанием собственных потребностей и прав, не означает пренебрежительного отношения к чужим потребностям и правам.

Ассертивное поведение – позитивное поведение цельного человека, демонстрирующего самоуважение и уважение к другим, слушающего, понимающего и пытающегося достичь рабочего компромисса.

В психологии ассертивность как основное свойство субъекта, являясь интегральной, генерализированной характеристикой активности человека, ассоциируется с такими качествами личности, как целеустремленность, уверенность в себе, самостоятельность, независимость, инициативность, самоконтроль, эмоциональная стабильность, настойчивость, напористость, решительность, требовательность к себе и другим, рефлексивность, умение доводить начатое дело до конца. Эти же черты личности составляют структуру ассертивности.

Ассертивность характеризуется умениями выйти за пределы своего «Я», находить в неблагоприятно складывающейся ситуации позитивные моменты, способностью к социальной и личностной адаптации в существующих условиях и проявляется в любой ситуации независимо от характера ее содержания. Ассертивность как качество зрелой личности характеризует способность человека изменить свое поведение в совместной деятельности, общении и познании в позитивном направлении, выражается в ощущении внутренней силы, умении личностного самовыражения, закрепощенности, ответственности за свое поведение, за результаты своих действий.

Ассертивный человек отличается высоким уровнем мотивации достижения успеха в деятельности, готовностью принимать решения в ситуациях неопределенности, конструктивным подходом к решению проблем, стремлением сделать что-то быстро и хорошо, достичь высокого уровня в различных сферах деятельности человека, если при этом еще является разумным, рациональным, мыслящим, знающим, вдумчивым, развитым, эрудированным. Направленность активности ассертивной личности в значительной мере определяется ее ценностными ориентациями.

Под ассертивным поведением понимают самоутверждающее поведение, обусловленное субъектностью личности, выражающейся, прежде все-

го, в самостоятельности, независимости от других и обстоятельств, в умении отстаивать свои права и мнение при самоуважении и уважении к другим людям. Таким образом, «формирование ассертивности как личностной черты в первую очередь предусматривает, чтобы человек отдавал себе отчет, насколько его поведение определяется его собственными склонностями и побуждениями, а насколько – кем-то навязанными установками».

Ассертивная личность обладает четырьмя характеристиками.

1. Человек свободно выражает свои мысли и чувства. Посредством слов и действий он как бы говорит: «Это – я. Вот, что я думаю, чувствую, желаю».

2. Он может общаться с людьми на всех уровнях: с незнакомыми людьми, друзьями, семьей. Это общение всегда открытое, честное, прямое и адекватное.

3. У человека есть активная ориентация к жизни. Он добивается того, чего желает. В противоположность пассивной личности, которая выжидает, что случится далее, он пытается влиять на события.

4. Его действия характеризуются самоуважением. Понимая, что ситуация не всегда бывает выигрышной, такой человек принимает ограничения. Но, несмотря на это, пытается что-то сделать, чтобы не упустить шанс. Он поддерживает свое самоуважение.

Принципы ассертивного поведения

Принятие на себя ответственности за собственное поведение. По своей сути ассертивность – это философия личной ответственности. То есть речь идёт о том, что мы ответственны за своё собственное поведение и не имеем права винить других людей за их реакцию на наше поведение.

Демонстрация самоуважения и уважения к другим людям. Основной составляющей ассертивности является наличие самоуважения и уважения к другим людям. Если вы не уважаете себя, то никто не будет уважать вас.

Эффективное общение. В данном случае главными являются три следующих качества – честность, открытость и прямота в разговоре, но не за счёт эмоционального состояния другого человека. Речь идёт об умении сказать то, что вы думаете или чувствуете относительно какого-либо вопроса, не расстраивая при этом своего партнёра по общению.

Демонстрация уверенности и позитивной установки. Ассертивное поведение предполагает развитие уверенности и позитивной установки. Уверенность в себе связана с двумя параметрами: самоуважением и знанием того, что мы – профессионалы, хорошо владеющие своим ремеслом.

Умение внимательно слушать и понимать. Ассертивность требует умения внимательно слушать и стремления понять точку зрения другого человека. Все мы считаем себя хорошими слушателями, но возникает вопрос, как часто мы, слушая другого человека, переходим от фактов к пред-

положениям и как часто мы перебиваем других для того, чтобы побыстрее изложить свою точку зрения?

Переговоры и достижение рабочего компромисса. Стремление к достижению рабочего компромисса – очень полезное качество. Подчас возникает потребность найти такой выход из сложившейся ситуации, который бы устраивал все стороны, в ней задействованные.

Ассертивный тренинг имеет целью формирование уверенности в себе, уверенного поведения в обществе, в межличностных отношениях без проявления агрессивности. При этом под уверенностью в себе понимают способность человека откровенно, честно и прямо выдвигать, и претворять в жизнь собственные потребности, цели, желания, притязания, интересы, чувства и т. д. в отношении своего окружения так, чтобы подвести других людей к принятию их в расчет во взаимоотношениях.

3. Уверенность в себе предполагает наличие у субъекта:

- субъективной установки на самого себя (разрешать себе иметь собственные притязания);
- готовности и способности адекватно реализовать себя (владеть собственными притязаниями и добиваться их реализации);
- свободы от страха и заторможенности (склонности регистрировать и обнаруживать собственные притязания);
- а также умений:
- объяснять причины реагирования решительным «нет» в ответ на какое-нибудь предложение собеседника без чрезмерно извинительного тона, но как можно быстрее и короче;
- просить объяснений, когда вам предлагают сделать что-либо неразумное;
- смотреть прямо в глаза при общении, выбирать и контролировать свое невербальное поведение;
- выражая досаду или критику, комментировать свое отношение к обсуждаемой проблеме, а не к личности, важно ненавязчиво подсказать альтернативное решение проблемы;
- воспользоваться заготовками уместных уверенных образцов поведения, которые показали свою продуктивность в соответствующих ситуациях в прошлом опыте;
- анализировать свои агрессивные выходки и находить способы управления подобными ситуациями в дальнейшем.

Тренинг ассертивности представляет собой тренировку уверенности в себе путем коррекции: нерационального (неразумного, нелогичного) поведения; представлений, которые ведут к неуверенному, враждебному или агрессивному поведению; мыслей, связанных с осуждением себя за неуместные проявления, суждения в общении, препятствующие достижению намеченных целей. Тренинг ассертивности способствует формированию

психологической открытости, естественности и уверенности в себе индивида на основе выполнения упражнений по развитию настойчивости, готовности к разумному компромиссу, коммуникативной компетентности, эмоциональной устойчивости, толерантности, ценностных ориентаций, эмпатии. В качестве вывода преподаватель формирует позитивную установку на саморазвитие и личностное самосовершенствование, при этом предупреждает обучающихся о том, что самым трудным в психокоррекционной работе является формирование у человека умений изменить себя, умений стать другим.

3. Дискуссионное осуждение темы: «Базовые принципы ассертивного поведения»

Преподаватель предлагает участникам тренинга высказать свое отношение к необходимости соблюдения личностью своих прав в общении с окружающими людьми. Данные права сформулированы Мануэлем Смитом в книге «Тренинг уверенности в себе»¹:

- судить о своем поведении, мыслях и эмоциях, нести ответственность за последствия их проявления;
- устанавливать разнообразные контакты с окружающими людьми;
- выдвигать требования, критиковать поведение и взгляды других;
- открыто обращать внимание на себя, на собственные цели и интересы;
- не давать никаких объяснений и обоснований, оправдывающих его поведение;
- решать, отвечает ли он и в какой мере за проблемы других людей;
- менять свое мнение и взгляды на основе анализа ситуации, рефлексии своего поведения;
- совершать ошибки и отвечать за них;
- сказать: «Я не знаю»;
- не зависеть от доброй воли других людей;
- на нелогичные решения;
- сказать: «Я тебя не понимаю»;
- сказать: «Меня это не интересует».

Просьба преподавателя к участникам тренинга ответственно отнестись к применению указанных прав. История человеческих отношений знала много примеров извращенного истолкования самых гуманистических идей.

В качестве иллюстрации их двоякого понимания можно привести мнение С. С. Степанова, изложенное в книге «Мифы и тупики поп-

¹ Смит М. Тренинг уверенности в себе. Комплекс упражнений для развития уверенности. – Москва : Речь.2002. – 257 с.

психологии»¹. Права могут приобрести агрессивное звучание по отношению к социальному окружению человека.

«Ничье мнение обо мне и моем поведении не имеет такого важного значения для меня, как мое собственное. Ничье мнение не должно поколебать мою самооценку. Иначе говоря, с мнением окружающих можно просто не считаться. Если мне нравится ковырять в носу и сморкаться в занавески, а другие люди это осуждают, то прав, разумеется, я, а не они. И я вправе это делать, не испытывая ни малейшей неловкости.

Поскольку я сам знаю, что делаю, нет никакой нужды в том, чтобы окружающим мое поведение было понятно, а тем более ими одобрялось. Я поступаю правильно по определению.

Если мне удобнее считать, что ничьи проблемы меня не касаются, я могу с легким сердцем наплевать на всех и вся.

Твердые убеждения и незыблемые принципы – признак косности. Напротив, совершенно нормально сегодня хвалить то, что вчера ругал, и наоборот.

Не надо бояться ошибок. Нет ничего страшного в том, чтобы по ошибке вынести смертный приговор невиновному или, скажем, неловким нажатием кнопки нацелить зенитную ракету в пассажирский самолет. Как говаривал один мудрый вождь одного свободолюбивого народа: «Не надо из этого делать трагедию»

Замечательным оправданием собственного невежества выступает волшебная формула «Я не знаю». Ну, не знаю, и нет с меня никакого спроса! А если, скажем, какой-то придирчивый экзаменатор этим не удовлетворится, то значит он просто бессовестный манипулятор и агрессор.

Нет никакой необходимости заслуживать расположение других людей. Зачем оно вообще нужно, если в своей жизни я все решаю сам?

В своем поведении можно отказаться от здравого смысла и элементарной логики и следовать исключительно настроению.

Стремление понять другого – совершенно излишнее и напрасное усилие. Гораздо проще отрезать: «Я тебя не понимаю!»

На любой предмет, который не затрагивает моих личных интересов, я вправе плевать с высокой колокольни и заявлять об этом во всеуслышание».

¹ Степанов С. С. Мифы и тупики поп-психологии. – Дубна : Феникс+, 2006. – 232 с.

4. Выполнение упражнений

Упражнение «Психологически грамотный повтор»

Инструкция

Преподаватель рассказывает участникам тренинга о технике под названием «Заигранная пластинка». В соответствии с данной техникой асертивной личности необходимо спокойно, уверенно и четко повторять снова и снова без объяснений причин те суждения, которые, по ее мнению, верны и способствуют достижению целей совместной деятельности и исключают возможность манипулирования.

Участники разбиваются на пары. Один исполняет роль проблемного человека, который обвиняет, предъявляет претензии, требует немедленных объяснений и действий.

Другой участник в ответ на слова «проблемного собеседника» настойчиво высказывает свое желание, четко обозначает свою позицию. Затем участники меняются ролями.

Развитие указанного умения позволяет быть эффективным при отказе необоснованным просьбам, при отпоре предъявляемым претензиям, при противодействии навязчивым предложениям и посетителям.

Техника состоит из двух частей.

1. Вы констатируете то, о чем говорит проблемный человек: «Я понимаю, о чем вы говорите...», «Я вижу, что происходит...», «Я услышал ваше предложение...» и т. п.

2. Вы озвучиваете свое желание, например: «Я услышал ваше предложение, но мы отказываемся» или «Да, я вижу, что произошло. Это больше не повторится».

При продолжении прессинга вы повторяете одну и ту же фразу или, сохраняя смысл, незначительно изменяете ее. В некоторых случаях возможно отдельное использование только второй части техники.

Преподаватель предупреждает о важности соблюдения правила корректности. Каждый участник должен помнить о том, что самую нейтральную фразу можно произнести с издевательской интонацией. «Наша главная задача, сделать общение возможным, стать с человеком союзником по отношению к общей для вас проблеме».

Упражнение «Игра в туман»

Инструкция

Преподаватель информирует участников тренинга о технике под названием «Игра в туман», которая формирует способность спокойно воспринимать критику в свой адрес, признавать ошибки как вполне возможные, на которые указывает оппонент. Эта техника состоит в том, чтобы не отвечать на критику и не реагировать на агрессию. Вы не обращаете внимания и проходите сквозь нее, как сквозь туман. Вы внимательно выслу-

шиваете то, что говорят и не пытаетесь возразить или оправдаться, а отвечаете: «Да, у вас действительно могло сложиться такое мнение» или «Да, у вас есть право так думать». Вы соглашаетесь, что для оппонента ситуация выглядит именно так, как он ее описывает. Тем самым снижается конфликтность момента. После того как человек успокоится, можно более конструктивно обсудить с ним, что необходимо сделать для того, чтобы эта ситуация не повторилась и найти способы решения возникшей проблемы». Участники, разбившись на пары, поочередно отрабатывают эту технику. Как и в предыдущем случае один из участников играет роль проблемного, конфликтного собеседника, предъявляющего своему оппоненту претензии, активно критикующего. Другой осуществляет психологические грамотные действия указанной техники, не реагируя на критику обеспокоенностью или необходимостью защищаться. Затем участники меняются ролями.

Упражнение «Просьба»

Инструкция

В работе полиции много зависит от того, как стимулировать человека на выполнение нужных для нас действий. В одних случаях обращение к человеку может звучать как требование, произнесенное с уверенностью, твердым знанием своих прав и полномочий. В других случаях наше обращение звучит как просьба. Масштаб применения последнего средства достаточно велик, чтобы именно ему уделить пристальное внимание. Повысить вероятность выполнения нашей просьбы можно за счет следующих приемов. Все зависит от той формы, в которой мы излагаем свою просьбу.

Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, оригинальность и находчивость. Многим трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если наша просьба будет начинаться со слов и действий, которые приятны собеседнику (улыбка, комплимент, упоминание заслуг того, к кому мы обращаемся, его авторитета и значимости), наши шансы на сотрудничество повышаются. Обращайтесь к собеседнику так, чтобы он остался о вас хорошего мнения.

Уяснив вышеперечисленные советы, изложенные в форме правил, группа разбивается на пары. Каждый, выбрав себе партнера, подходит к нему и просит о каком-либо одолжении. К примеру, можно попросить на время очки, авторучку и т. п. В процессе обсуждения результатов игры присутствующие обмениваются впечатлениями о наиболее эффективных и результативных просьбах, оценивают собственное состояние в процессе произнесения просьбы и тот эффект, который она произвела на собеседника, демонстрируют полученные по просьбе «трофеи».

Упражнение «Достойный ответ»

Инструкция

В этой игре сотрудники должны продемонстрировать различные стили ответа в конкретной ситуации. Например, Ваш друг забыл вернуть Вам деньги, взятые в долг на определенный срок. Срок давно уже истек. Потребуйте возврата долга, обращаясь к кому-либо из группы в различных стилях: а) неуверенный; б) уверенный; в) агрессивный. Для всех членов группы исполнение этих ролей является обязательным. В качестве вариантов можно использовать следующие ситуации:

- люди, сидящие сзади Вас в кинотеатре, мешают Вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

- один из Ваших знакомых приводит Вас в смущение, рассказывая в компании истории о Вас. Вы заявляете ему...

Упражнение «Выход из контакта»

Инструкция

Порой очень трудно осуществить коммуникативно грамотный выход из контакта, не обидев собеседника и не испортив впечатления о себе. Тем более это трудно сделать, когда явно ощущается недостаток времени. Игравшие должны представить себе встречу со знакомым человеком, который заводит разговор о делах, о семье, проявляя при этом некоторую назойливость. Вы вступаете в разговор, однако, взглянув на часы, понимаете, что Вам нужно идти, причем выйти из контакта нужно достойно. Игравшие распределяются по парам, в которых один из игроков исполняет роль навязчивого знакомого, другой старается грамотно выйти из этого контакта.

Упражнение «Прорыв оцепления»

Инструкция

Способны ли вы добиться своего, несмотря ни на какие препятствия? Способны ли вы защитить свои позиции, отстоять свое мнение, несмотря на мощный натиск противника? Сейчас вам предстоит попробовать свои силы в этих двух направлениях. Группе следует разделить на две части, которые соответственно образуют два круга – наружный и внутренний. Каждый из кругов начинает вращаться в противоположных направлениях до сигнала руководителя. Затем, остановившись, каждый определяет будущего партнера по взаимодействию. Образовались пары, в которых один партнер из внешнего круга, другой – из внутреннего. Задача внутреннего партнера: любыми доступными ему средствами (за исключением физических контактов) прорваться сквозь оцепление внешнего круга. Задачей внешнего партнера: устоять против этих попыток и не пустить ни за что, применив все имеющиеся у себя на вооружении вербальные способы противодействия. Впоследствии игра повторяется с новыми партнерами. По окончании выделяются наиболее настойчивые игроки. Внимание всех при-

сутствующих акцентируется на особенно ярких и действенных стопроцентных аргументах противоположных сторон.

Упражнение «Две темы»

Инструкция

Как известно, первоначальным действием, повышающим эффективность профессионального общения, является установление психологического контакта. Чтобы добиться нужных взаимоотношений с собеседником, завоевать его расположение, зачастую приходится принести что-либо в жертву. Обычно в начале разговора в этой роли выступает содержательная, информативная сторона общения. Мы на время как бы забываем о собственных целях и интересах и обсуждаем наиболее приемлемую для собеседника тему. Результаты общения, успешность решения поставленной в его ходе оперативно-служебной задачи будет зависеть от нашего умения постепенно и незаметно для собеседника направить обсуждение в нужное русло, несмотря на скрытое, а подчас и не осознаваемое сопротивление и противодействие с его стороны. Если же действовать напрямик, открыто навязывая определенную тему, последует адекватная реакция другой стороны и вместо совместного общения мы будем иметь два монолога. В процессе игры участники должны избежать этого момента. Разыгрывается следующая ситуация. Двое из присутствующих получают карточки с краткими формулировками различных тем. Например, одному достанется «Здоровье и пути его укрепления», а другому – «Домашнее хозяйство и кулинария». Задача каждого из участников постараться в ходе диалога «перетянуть» другого на обсуждение своей темы или связанных с ней вопросов. Это необходимо делать чрезвычайно осторожно, как говорится, не раскрывая своих карт, иначе партнер по общению поймет замысел и сможет оказать активное противодействие. На выполнение задания отводится пять минут. По истечении времени игры присутствующие при помощи голосования определяют, кто из участников более успешно справился с заданием. Первоначально можно использовать следующие темы: музыка и театр; досуг, свободное время, хобби; экономические проблемы и ход реформ; телевидение и кинематограф; садоводство и огородничество; политическая ситуация в стране; семья и бытовые проблемы; автомобильный транспорт и автолюбительство; литературное творчество, мир книг; борьба с преступностью; физкультура и спорт; дети, их обучение и воспитание.

Упражнение «Скажи: Стоп!»

Инструкция

Психологический смысл упражнения заключается в развитии понимания необходимости соблюдать границы физического и психического.

Участники по очереди подходят друг к другу (можно разными способами). Тот, к кому подходят, должен сказать «стоп», когда, на его взгляд,

партнер подойдет слишком близко. Важно отследить границы физического и психического «Я».

Обсуждение:

- Как вы поняли «границы физического и психического «Я»?
- Уверенному в себе человеку необходимо соблюдать границы у других людей?
- Почему не совпадали границы в некоторых парах участников занятия?

Упражнение «Умение сказать: Нет!»

Инструкция

Упражнение делится на две фазы.

Каждый участник определяет для себя ситуации, в которых ему трудно отказывать, говорить «нет». На листе бумаги каждый участник составляет рейтинг этих ситуаций, отвечая на следующие вопросы: «Было ли в последнее время так, что вы не смогли отказать другому в просьбе или требовании, хотя внутренне сильно не хотели выполнять эту просьбу (требование)?», «Можете ли вы вспомнить ситуацию, когда вы не смогли сказать «нет», и это привело к очень неприятным для вас последствиям? «К чему привело ваше неумение сказать «нет»?» «Что помешало вам отказать в просьбе?»

Далее в рамках группового обсуждения личных рейтингов выясняется ответ на вопросы: 1. Можно ли считать эту особенность поведения недостатком? 2. Стоит ли стремиться к тому, чтобы отказывать в любой просьбе или требовании, которые задевают наши личные права?

Ответы участников могут быть разными. Любая нехватка навыков – недостаток, если эти навыки реально требуются, если их отсутствие доставляет нам неприятные эмоции. Неумение сказать «нет» часто приводит к довольно сложным и неприятным переживаниям, потому что в результате мы берем на себя невыполнимые обязательства, соглашаемся с работой, которая нам ничего не может дать, в конечном счете – подводим других людей. Неумение сказать «нет» иногда становится большой психологической проблемой. Человек злоупотребляет алкоголем, потому что не может отказать друзьям, дает деньги в долг, не имея сил отказать в просьбе, выполняет массу ненужной ему работы по той же причине.

Обычно участники ссылаются на то, что отказ обидит партнера и к нему нельзя будет самому обратиться с просьбой. Я отвечаю, что те люди, которые никому не отказывают, сами с просьбой обращаются крайне редко. Налицо некоторая несправедливость.

Вторая фаза упражнения связана с отработкой психологически выверенных шагов отказа.

Итак, на примере ситуации отказа в чем-то близкому человеку. Особенность отказа близким людям в том, что он должен быть очень мягким. Это – информирование о наших желаниях и чувствах, а не отказ.

Шаг 1. Вы обнаруживаете неудовольствие, раздражение по поводу просьбы партнера: Это – безусловная предпосылка для мягкого отказа. Вы, собственно, и не отказываетесь, а только сообщаете о своем раздражении партнеру.

Шаг 2. Скажите «нет»: говорите о своих чувствах. Используйте местоимение «Я»: «Мне это будет неприятно»; «Меня это немного злит»; «Мне это не нужно»; «Меня это не интересует»; «Я это могу сделать только при крайней необходимости». *Кратко и четко* поясните, почему это именно так, дайте краткое обоснование отказу. Обоснованием отказа могут здесь служить только ваши чувства или изменения в ваших отношениях с партнером в случае выполнения просьбы.

Шаг 3. Пауза для выслушивания партнера. Вы делаете паузу (то есть молчите), спокойно выслушиваете партнера, пока он не договорит.

Шаги 4-6. Повторы. Повторите свою мысль, но обязательно – с учетом слов партнера и только в том случае, если ваше решение отказать не изменилось.

Указанные шаги отрабатываются в рамках ролевой игры. Игра длится 15 мин., на обсуждение отводится по 5-7 мин. на каждого участника. Используются ситуации, предложенные участниками.

Инструкция: 1. Ваша задача состоит в том, чтобы точно следовать схеме отказа. Скажите «нет», затем уточните, что именно вы не будете делать, затем, сославшись на неприятные чувства, почему вы этого делать не будете. Будьте последовательны и настойчивы. Не давайте втянуть себя в дискуссию. 2. Следите, пожалуйста, за тем, чтобы разговор шел по существу и не переходил в плоскость личных оценок и извинений. 3. Что вам мешало сказать «нет»? 4. Как реагировал партнер на вашу настойчивость?

Обсуждение.

Какие способы компенсации отказа вы видите?

Умение сказать «нет» прекрасно подходит для тренировки настойчивости. Если участник очень легко поддается на провокации партнера, то ему рекомендуется повторять заранее подготовленный текст отказа до тех пор, пока партнер не устанет.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем сущность ассертивного поведения.
2. Какие базовые умения включены в психологический алгоритм ассертивного поведения?
3. Назовите базовые права ассертивной личности.
4. Приведите примеры психологических приёмов в контексте ассертивности при проведении переговоров.

Занятие 5

Тема: «Уверенное поведение в процессе переговоров»

*Мы никогда не будем вести переговоры из страха
и никогда не будем страшиться переговоров.*

Джон Кеннеди

Цель занятия: знакомство обучающихся с базовыми техниками уверенного общения в рамках переговорного процесса.

Задачи занятия:

- получить представления об актуальности проблемы уверенного поведения в рамках переговорного процесса как средства достижения результата общения между сторонами;
- систематизировать представления об эффективном социальном позиционировании сотрудника органов внутренних дел при осуществлении переговорного процесса в условиях межличностного конфликта;
- обеспечение собственной безопасности, высокого социального престижа, эффективности профессиональной деятельности;
- рассмотреть особенности уверенного поведения в эмоционально напряженных ситуациях профессионального общения, связанных с применением властных полномочий;
- развить умения оптимального самоутверждения;
- определить стратегию и тактику преодоления неуверенности в ситуации переговоров с окружающими людьми, группой.

План занятия:

1. Начало: приветствие, ознакомление с планом занятия, анализ высказываний известных людей об уверенном поведении в переговорах.
2. Мини-лекция. Тема: «Психологические приемы ведения переговоров, способствующие взаимопониманию и оптимальному самоутверждению сторон»
3. Дискуссионное осуждение темы: «Границы уверенности и самоуверенности в переговорном процессе».
4. Выполнение упражнений.
5. Задание для самостоятельной работы:
 - выполнение теста;
 - ответы на контрольные вопросы.

Ход занятия:

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия. Далее им предлагается подумать над содержанием следующих высказываний и высказать свое к ним отношение.*

Если ты берешь на себя роль моста, не удивляйся, если по тебе пройдут ногами.

Рой Уэст, американский актер.

О чём не переговоришь, того не продумаешь как следует.

Иоганн В. Гёте (1749-1832), немецкий писатель, мыслитель, философии, естествоиспытатель.

Переговоры – самый сложный способ демонстрации силы.

Сардоникус, персонаж фильма ужасов Уильяма Касла, вышедшего на экраны в 1961 году.

В любви и на войне одно и то же: крепость, ведущая переговоры, наполовину взята.

Маргарита Валуа (1553-1615) французская принцесса дочь короля Генриха II и Екатерины Медичи.

Рабочее место фермера – на поле, рабочего – у станка, бизнесмена – на деловых встречах. Цель деловой встречи – не решить проблему, как думают молодые, а произвести нужное впечатление на остальных.

Шеферд Мид (1914–1994), американский писатель

Если вы говорите с каким-нибудь важным лицом, представьте себе, что на нем длинные красные кальсоны. Я веду бизнес именно так.

Джозеф Патрик Кеннеди (1888–1969), американский бизнесмен и дипломат, отец президента США Джона Кеннеди

Опыт учит, что человек, который смотрит тебе прямо в глаза и крепко жмет твою руку, что-то скрывает.

Клифтон Фейдиман (1904–1999), американский эссеист

Если собеседник соглашается с каждым вашим словом, он либо дурак, либо намерен ободраить вас как липку.

Фрэнк Хаббард (1868–1930), американский карикатурист и литератор

Если партнер говорит тебе, что выкладывает все карты на стол, прежде всего смотри на его рукава.

Лорд Хор Белиша, британский военный министр

В переговорах выигрывает тот, для кого их исход менее важен.

Сначала скажи «нет», потом начинай переговоры.

Требую невозможного, мы получаем наилучшее из возможного.

Джованни Никколини (1782–1861),
итальянский драматург.

Человек робкий попросит десятую долю того, что хочет получить. Человек смелый запросит вдвое больше и согласится на половину.

Марк Твен (1835–1910), американский писатель.

Обсуждение высказываний должно завершиться выводом об уверенном поведении как о значимом факторе в достижении успеха в переговорах.

2. *Мини-лекция.* Тема: «Психологические приемы ведения переговоров, способствующие взаимопониманию и оптимальному самоутверждению сторон».

Переговоры в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел представляют собой один из наиболее конструктивных способов разрешения межличностных конфликтов, где требуется демонстрация профессиональной уверенности полицейского.

Переговоры являются для сотрудника правоохранительных органов едва ли не частой типично повторяющейся коммуникативной ситуацией, как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни. Поэтому целесообразно рассмотреть одну из эффективных моделей осуществления переговорного процесса, которая может иметь место во взаимодействии сотрудника с различными категориями граждан.

Сотруднику правоохранительных органов приходится вступать в переговоры по различным поводам. Например, просить руководителя о повышении или об отпуске; быть осаждаемым большим количеством людей, в одно и то же время просящих сделать что-то для них; распределять функциональные обязанности подчиненных или вырабатывать совместный план действий с коллегами. Масса коммуникативных ситуаций – это по своей сути переговоры, в которых люди обмениваются обязательствами и обещаниями, когда им нужно прийти к соглашению, выяснить условия договоренности.

Будучи заинтересованным в позитивном социальном мнении о себе, сотрудник во взаимодействии с гражданами обязан самокритично ответить на следующие вопросы: 1. Какое место занимают переговоры в професси-

ональной деятельности? 2. Каковы факторы, влияющие на эффективность переговорного процесса? 3. Какой аспект переговоров связан с особыми трудностями?

Позитивное мнение окружающих о себе сотрудник может составить, соблюдая одно из универсальных общечеловеческих правил: «Поступай по отношению к окружающим так, как хочешь, чтобы окружающие поступали по отношению к тебе». Применительно к коммуникативным ситуациям правоохранительной деятельности, насыщенными правовыми коллизиями, конфликтными отношениями, это правило звучит следующим образом: «Стремитесь к тому, чтобы в большинстве коммуникативных ситуаций, связанных с разрешением тех или иных противоречий, в выигрыше оказались обе конфликтующие стороны». Это утверждение уместно по отношению к сотрудникам, которые сами могут являться одной из конфликтующих сторон, и к тем, кто по случаю вынужден быть посредником, третьей стороной, занимающейся урегулированием конфликта.

В искусстве переговоров одним из важных моментов является изначальное понимание их смысла. Желательно, чтобы этот смысл был воспринят, понят и принят обеими сторонами. Он состоит в следующем: цель переговоров заключается не в том, чтобы победить противника, но в том, чтобы достичь равноправного соглашения, приемлемого для обеих сторон. Только такого рода соглашение может вынести испытание временем. Ни борьба, ни приспособление и самопожертвование не могут достичь этого. Для достижения жизнеспособных соглашений необходимо иметь достаточную гибкость, чтобы включиться в общий ритм переговоров, прислушиваясь к их цели, направленности и к меняющемуся соотношению сил¹.

Сотруднику правоохранительных органов важно знать, что в ходе осуществления трех фаз переговорного процесса применяются универсальные тактики, соответствующие вышеуказанной стратегии. Их универсальность заключается в высокой вероятности успеха применения, но в то же время предложенные ниже тактические приемы следует применять с учетом тщательного анализа личностных и ситуационных факторов.

Подготовка переговоров

1. На этапе подготовки к переговорам важно помнить, что любое выяснение отношений, урегулирование противоречий, отстаивание своей точки зрения, конфликты несут в себе нераскрытые возможности, одна из которых – позитивные изменения в отношениях. Другая – состоит в том, что в любой момент можно узнать что-то новое. Переговоры – это головоломка на практике межличностного общения, требующая реагирования по принципу «здесь и сейчас» и поиска таких форм, которые подходили бы к

¹ См.: Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – Москва : Стрингер, 1992. – 116 с.

другим людям. В этом плане необходимо отбросить в сторону любые заостренные идеи о возможном исходе.

2. Для большинства переговоров наиболее эффективный метод подготовки – это *создание карты нужд и потребностей*. На этой карте (таблице, схеме и т. п.) отмечаются предмет противоречия и максимально возможный перечень потребностей и опасений сторон. Опасения могут включать озабоченность, иррациональные страхи и т. п., то есть все, что идет под рубрикой «Мне не хотелось бы, чтобы ...». Их фиксация особенно важна, если в переговорах замешаны значительные психологические и личностные факторы, что происходит почти всегда.

3. Предполагая возможный исход, целесообразно исходить из оценки не только конкретных (немедленных) нужд и преимуществ, но также проанализировать долгосрочные факторы: общественное признание (оценка), безопасность (личная и семьи), хорошие отношения.

4. Намечая диапазон ощутимых результатов, связанных с желаемым исходом, для большей гибкости необходимо определить высшие и низшие пределы диапазона.

5. Подготовка к переговорам требует готовых, тщательно проверенных фактов, которыми, вероятно, придется оперировать в ходе достижения взаимопонимания. Кроме того, предполагая стратегию своего поведения, сотрудник должен иметь наготове точные ответы на такие вопросы, как:

- а) Чего я хочу? В чем суть моих предложений?
- б) Кого я спрашиваю? Имею ли я дело с человеком, наиболее компетентным в данном вопросе? Есть ли у этого человека какие-то предпочтения, которые я должен учесть?
- в) Какую пользу получит этот человек от переговоров? Тщательно рассмотрите нужды и интересы другой стороны и то, как Вы можете откликнуться на них. Какого рода тактика или стратегия способна повлиять на позиции партнера?
- г) Чем мы можем обменяться? Чем я могу легко пожертвовать, отдать? Что представит ценность для партнера? Чем он может легко пожертвовать? Что представит большую ценность для меня?

6. Участие в переговорах требует от сотрудника способности к идентификации, рефлексии. В этом аспекте важно подумать о положении другой стороны, а также стараться думать так, как думают они:

- а) К каким доводам они прибегнут для оправдания своей позиции?
- б) Какие у них альтернативы?
- в) Какие трудности они испытывают в данный момент?
- г) Какие последствия вытекают для них из их согласия? Приемлемы ли они для них? Можете ли Вы перечислить положительные последствия для другой стороны или изменить Ваш план для исправления негативных последствий?

д) Какие шаги они должны предпринимать в случае их согласия? Обдумайте эти шаги за них. Можно ли построить Ваш план так, чтобы превращение его в жизнь было как можно более легким для них?

Вышеприведенные действия облегчают им согласие и, соответственно, шаги, которые последуют за ним.

Основная часть переговоров

Немаловажное значение для осуществления переговорного процесса имеет уровень самоконтроля каждой из сторон. Сотруднику в данном случае важно освоить искусство саморегуляции. В случае эмоционального перевозбуждения, повышенного волнения целесообразно сделать несколько глубоких вдохов и выдохов, сознательно перейти на более глубокий и спокойный ритм дыхания и лишь затем приступить к углублению доверия с партнером по переговорному процессу. Нижеприведенные рекомендации во многом этому способствуют.

1. Вспомните фразы, способствующие эмпатии, – сопереживанию, проникновению в эмоциональный мир другого человека, в его видение ситуации, предмета конфликтного взаимодействия. В этих фразах выражается идея сотрудничества, совместного поиска решения, возможности принятия мнений другой стороны, понимания их позиции и т. д. Применение этих фраз должно соответствовать настроению участников переговоров (искренность), контексту взаимодействия. («Я чувствую, что Вы нацелены на преодоление противоречия...», «Я понимаю Вашу точку зрения», «Совместная разработка решения проблемы обеспечит взаимную выгоду» и др.)

2. Будьте терпеливы. Применяйте активное восприятие, то есть избегайте «тоннельного зрения», смотрите на ситуацию в целом и себя в ней со стороны. Оценивайте максимально возможное количество факторов, влияющих на контекст взаимодействия.

3. Придерживаясь принципов оптимального самоутверждения, при выражении ваших потребностей и описания желательного Вам исхода используйте «Я-высказывания», во избежание защитной реакции со стороны Вашего партнера. Их смысл состоит в том, что сотрудник, выражая свои потребности и интересы, не унижает и не обвиняет оппонента. В структуру такого высказывания включены: собственная объективная оценка ситуации, описание своего эмоционального отношения к ней и желательного исхода («Когда я вижу...», «Я чувствую ...», «Мне хотелось бы...»).

4. Создайте условия и климат для подхода «в конфликте выиграть может каждый». Помните, что при успешных переговорах выигрывает каждый.

5. Избегайте исходов по принципу «выиграть/проиграть». Игры подобного рода толкают к соперничеству. Это приемлемо для спорта и может толкнуть на большие достижения. Однако в личных и деловых отношениях подобная тактика малопродуктивна. Она основана на предпосылке, что у

нас конечное количество ресурсов, недостаточное для того, чтобы удовлетворить нужды всех. Подобная философия способствует созданию климата недовольства и подозрительности, при котором удовлетворение нужд становится проблематичным или требует постоянной бдительности для защиты уже имеющегося.

6. Переговорный процесс требует со стороны сотрудника четкого и краткого изложения своих мыслей. Немалое число прекрасных доводов было потеряно из-за туманности и многословия.

7. Выдвижение собственных взглядов должно быть твердым. Личные убеждения заслуживают того, чтобы их смело защищать. Хорошее соглашение учтет интересы обеих сторон. Социальное окружение и другая сторона должны быть информированы об этом. Однако выдвигаемые доводы должны преподноситься с учетом их нужд (не говорите только о том, что хочется Вам).

8. Правильно задавайте вопросы. Правильно поставленные вопросы могут сделать переговоры более открытыми или перевести их в более конструктивное русло. Задавайте правильные вопросы (вопросы для поддержания переговоров в нужном русле). Если Вы чувствуете, например, что переговоры не идут в желательном Вам направлении, Вы можете изменить их курс хорошо сформулированным и своевременным вопросом. Например, «Приведет ли этот план к цели, которую мы наметили?». Если Вы не уверены в том, что должны сделать или сказать, вопросы могут дать Вам время обдумать положение или собрать необходимые факты. Вместо того чтобы пытаться найти ответ на все вопросы самому, спросите: «Что еще важно для Вас в данной ситуации?»

Специфические вопросы типа «как» или «что» помогают осветить ситуацию более эффективно, чем расплывчатые предположения. Если ваш партнер пользуется общими выражениями типа «Я хочу, чтобы всем было хорошо», спросите: «А что было бы лучше всего для Вас?» Не предполагайте, что Вы знаете, каковы их основные интересы.

В ответ на голословные заявления типа «Всем моим друзьям позволено» спросите: «Всем друзьям?». Не оставляйте без внимания заявления, содержащие слова «всякий», «никогда» и т. п. При упоминании о «слишком дорогом», «слишком большом» или «слишком многочисленном» попытайтесь узнать, с чем и по какому критерию идет сравнение.

В ответ на жесткие заявления типа «Мы не можем этого сделать» или «У нас всегда так было» попытайтесь узнать, что возможно. Человеческий ум идет вслед за вопросами. Сформулируйте вопрос так, чтобы он наводил на размышления о новых возможностях. Спросите: «Что потребуется для того, чтобы сделать это возможным?». Не спрашивайте: «Почему это невозможно?». Услышав «не могу», «нельзя», «должен», «не должен», признайте их затруднения и задайте им наводящие вопросы. В ответ на неже-

ление вести переговоры или тенденцию оправдывать свои действия спросите у ваших партнеров, что может придать им большую готовность, уверенность, вызвать у них интерес.

9. При появлении бурных эмоций со стороны оппонентов целесообразно избегать соблазна начать защищать себя, проявлять еще более бурные эмоции, начать оправдывать свою позицию или пытаться переупрямить их. Чаще всего лучше переждать, пока страсти не улягутся, перед тем как ответить ему. Попробуйте вместо этого отойти в сторону от Ваших эмоций – иногда полезно сделать какое-то физическое движение. Смените позу, как бы указывая на смену Вашего душевного состояния.

10. Не прибегайте к формулировкам, способным вызвать раздражение.

11. Отделите личность от проблемы. Нападайте на проблему, а не на человека. Забудьте о том, что Вы имеете дело с оппонентом; действуйте так, как будто вы оба партнера, стоящие бок о бок перед лицом одной и той же проблемы. Если это возможно, попытайтесь закрепить эту идею в материальном плане. Доска или кусок бумаги, на которых вы оба можете писать и которые видны обоим, ставят вас в неконфронтационную позицию по отношению друг к другу. В этом случае вы можете нападать на то, что написано перед вами, вместо того чтобы нападать друг на друга.

12. Включите их точку зрения в ваши аргументы. Это не означает, что Вы согласны с ней, Вы просто признаете ее. Нейтрализуйте возражения, включив их в более широкую картину целого.

13. Задайте тон, способствующий согласию. Не упускайте возможность использовать общий язык или интересы: это может означать любое совпадение приоритетов, озабоченностей, целей. Старайтесь побольше говорить о вещах, в отношении которых Вы согласны. Это подчеркивание общих интересов может начаться при встрече. Если Вы зашли в тупик, вернитесь назад, к точке совпадения интересов. Всякий раз, когда Вы достигаете согласия по какому-то вопросу, зафиксируйте это вслух. Подобный прием особенно важен во время переговоров между сторонами, имеющими мало общего и в прошлом рассматривавшими друг друга как врагов. Время от времени снова упоминайте о том, что цель переговоров – прийти к соглашению.

14. Помогите вашим партнерам по переговорам пересмотреть их нереалистичные ожидания или планы. В некоторых случаях они просто не знают, что разумно и осуществимо. Быть может, Вам придется дать им правильную информацию в отношении ресурсов, сроков или условий. В других случаях нереалистичными могут оказаться Ваши ожидания. Вы можете изменить их, если будете задавать вопросы, собирать более подробную информацию и вообще придерживаться гибкого подхода. Часть вашей задачи – сократить разрыв между их ожиданиями и Вашими условиями. Вы можете, например, дать им информацию о затратах времени или о сроках рассмотре-

ния дел или подачи заявлений. Гораздо полезнее просветить их до того, как Вы выдвинете свои условия. Помимо всего прочего, это поможет им избежать возможного унижения или глубокого разочарования.

15. Будьте гибкими. Переговоры – это процесс, подразумевающий возможность торговли в отношении окончательного результата. Выдвиньте разумное предложение или попросите оппонентов сделать разумное предложение и будьте готовы начать переговоры на этой основе.

16. Взаимодействуя с различными категориями граждан, требуется учитывать определенные обычаи, которые могут быть обусловлены культурой, воспитанием оппонента, его желанием или нежеланием идти в ногу с местными обычаями. Во многих случаях целесообразно исходить из правила «разница между первым предложением и окончательной договоренностью (ценой) может определяться традицией». Специалисты по разрешению конфликтов тщательно взвешивают, в каких пределах они склонны следовать местным обычаям в ходе переговоров. Исследуйте культурную среду, в которой Вы будете вести переговоры.

17. Держитесь своей цели, но не намеченного маршрута. Не упускайте из виду Ваших долгосрочных планов, но будьте гибкими в отношении того, как Вы к ним придете.

18. В отношении лиц, не придерживающихся правил порядочности при переговорах, то есть не дающих возможности высказаться, игнорирующих собеседника, пользующихся отвлекающими приемами, грубиянов, целесообразно применение ряда контрмер. В целом, все они сводятся к тому, чтобы сохранить свой статус как ведущего переговоры, не дать себя унижить и дискредитировать оппонентом и в то же время сохранить возможность продолжения переговорного процесса, не достигая конфронтации. В таких случаях следует:

- говорить спокойно;
- не реагировать на некоторые враждебные замечания;
- попросить изложить их то же самое позитивно;
- согласиться обсудить это позднее;
- попросить перерыва;
- предложить обсудить это наедине;
- использовать враждебные замечания в своих целях;
- раскрыть их тактику, показав, что Вы поняли ее;
- менять направление взаимодействия;
- записывать сказанное;
- прибегать к юмору.

19. Ведите запись. Многие переговоры требуют нескольких встреч. Некоторые из них могут затянуться на длительное время, поэтому тщательное ведение протокола или записи крайне необходимо. Самостоятельное ведение записи (протокола) во многих случаях является главным про-

филактическим средством искажения или неправильного отражения разговора. Сверяйте протокол с Вашими записями. Используйте свои записи для того, чтобы начать переговоры там, где Вы остановились. Применяйте их при подготовке к схожим переговорам.

20. Психологическая рефлексия (способность видеть себя в контексте ситуации, понять то, каким Вы выглядите в глазах других людей) в переговорах позволит узнать, где остановиться:

- если дискуссия становится чересчур эмоциональной, попросите перерыва;
- если переговоры зашли в тупик, отложите их на некоторое время;
- если кто-то прибегнет к недобросовестной тактике, повлиявшей на ваше равновесие, попросите перерыва. Сосредоточьтесь физически и эмоционально перед тем, как ответить на их вызов;
- смените тему, если вопрос начинает разжигать страсти;
- если Вам кажется, что от Вас утаивают какую-то информацию, попросите перерыва и поговорите с людьми по отдельности;
- иногда переговоры попросту не идут, несмотря на все Ваши усилия, прервите их так, чтобы осталась возможность вернуться к переговорам в будущем.

Завершение переговоров

Во многих случаях сотруднику важно уметь психологически грамотно оценить результаты соглашения.

1. Целесообразно предположить перечень критериев, которые помогут Вам определить надежность соглашения:

- Действительно ли это соглашение принято всеми участниками?
- Поможет ли оно разрешить или, по крайней мере, урегулировать проблему?
- Смогут ли все участники по-настоящему исполнить свои обещания? Достаточно ли конкретно это соглашение в отношении: когда, где, как, кто и насколько?
- Сбалансировано ли соглашение – разделяют ли обе стороны ответственность за его исполнение?
- Указаны ли в нем сроки проверки или пересмотра?

2. Являясь стороной в переговорном процессе, сотрудник должен подтвердить собственное согласие с принятым вариантом решения, а также удостовериться в согласии другой стороны.

3. При неформальных переговорах подводится итог договоренности. Всегда полезно повторить смысл соглашения на тот случай, если Ваш партнер понял что-то совсем по-иному.

4. Психологически целесообразно письменно зафиксировать условия соглашения в целях профилактики искажения результатов спустя некоторое время.

5. При деловых переговорах стоит составить письменную копию соглашения и дать каждой стороне по экземпляру. Цель четкого контракта – предотвратить конфликты в будущем.

Вышеуказанные основные навыки уверенного поведения в переговорах и составляющие их техники необходимы для обеспечения личной профессиональной безопасности сотрудника ОВД практически в любом межличностном конфликте, как в роли участника, так и в роли посредника, арбитра. Последовательность использования отдельных навыков и составляющих их техник отвечает специфике той или иной конфликтной ситуации.

6. *Дискуссионное обсуждение темы: «Границы уверенности и самоуверенности в переговорном процессе»*

Перед началом дискуссионного обсуждения преподаватель предлагает участникам тренинга высказать свое отношение к следующему фрагменту теста.

«Для ведения деловых переговоров необходимо, по крайней мере, два человека. Но сколько бы людей не принимало участия в переговорах, доминировать всегда будут более уверенные переговорщики.

Отчего зависит уверенное поведение человека в переговорах? Этот вопрос имеет несколько аспектов.

Внешний аспект – это сила переговорной позиции, переговорный опыт и непривязанность к результатам переговоров.

Внутренний аспект – уверенность, как следствие психической силы человека, его эмоциональной устойчивости и энергетики.

Внутренняя сила, в свою очередь, выражается в особой манере поведения: темпоритме движений, жестах, позе, речи и прочих способах самовыражения человека.

Скрытый аспект – связь человека с мифической силой и активацией древних архетипов восприятия, которые выходят за рамки обыденной реальности. Но об этом мы поговорим чуть позже.

Один из факторов внешнего аспекта уверенного поведения переговорщика – это понимание и использование позиций восприятия. Каждая позиция – это стратегия поведения, некий поведенческий шаблон, приняв который в переговорах однажды, изменить уже очень трудно...

Существует пять основных позиций, через призму которых мы видим друг друга, порой даже не понимая, почему одни люди вызывают подсознательное уважение, а другие – презрение и чувство жалости.

Позиция и поведение жертвы. Когда человек ведёт себя суетливо, дергано или наоборот впадает в ступор, боится высказать своё мнение и думает, как бы чего не вышло.

Поведение хищника. Когда человек действует агрессивно, не учитывая ничьих мнений кроме своего собственного, навязывая всем своё видение ситуации, унижая или психологически подавляя более «мягких» оппонентов.

Поведение охотника. Когда человек абстрагируется от ситуации, видит беспристрастно и хищника, и жертву, просчитывая вероятные исходы ситуации и выбирая оптимальную тактику поведения.

Поведения егеря. Такое поведение характеризуется восприятием не только участников переговоров, но и видением всевозможных взаимосвязей между людьми и системами переговорного процесса в здании, районе, городе.

Позиция «Духа места». Это восприятие всей переговорной ситуации и её участников, как бы сверху, «глазами» ангелов или драконов (зависит от мифологемы человека, т. е. его веры и мировоззрения), в глобальном масштабе, относительно различных потоков времени и рамок пространства.

Какую позицию восприятия обычно выбираете вы?

Хочу также упомянуть одну распространённую ошибку при выработке уверенности в переговорах – гипертрофированная самоуверенность. Это не поведение «хищника», так как тигр не пытается доказать всем, что он тигр.

Самоуверенность возникает, когда травоядный ягнёнок натягивает на себя полосатую шкурку и ведёт себя словно опасный царь зверей. Однако подобный маскарад быстро становится очевидным и подобное шоу заканчивается вместе с выходом на сцену реального хищника.

Секрет в том, чтобы не играть роль, а быть реальным. Тигры из папье-маше не держат удар. Поэтому важно не произвести впечатление уверенного человека, а стать уверенным человеком».

7. Выполнение упражнений, игр

1. Игра «Точка зрения»

Инструкция

Данная игра помогает развить навыки выяснения потребностей, поиска совпадающих интересов, умение анализировать различающиеся интересы. Для проведения игры понадобятся карточки с заданиями по количеству участников (от 11 человек), время – 15 минут для игры и 30 минут для обсуждения. Тренер объединяет членов группы в три мини - группы. Например: менеджеры по продажам – их руководство – клиенты. Каждая из групп получает задание подготовиться к переговорам по поводу заключения сделки на поставку какого-то товара или услуг. После подготовки каждый из участников получает карточку с индивидуальным заданием, которую нельзя никому показывать. Обязательно нужно вести видеозапись для последующего анализа.

Задания на карточках: выяснить точку зрения выступающего, чтобы понять его лучше (2 шт.), выявить проблему и апеллировать к ней в ходе переговоров (2 шт.), захватить инициативу в разговоре (1 шт.), найти общие интересы и продемонстрировать это остальным участникам переговоров (2 шт.), уводить разговор в другую сторону от вопроса, который обсуждается (1 шт.), обозначать промежуточные договоренности и акцентировать на них внимание других участников, как общее достижение (1 шт.), выделять общие интересы всех сторон (1 шт.), придерживаться необычного для себя стиля общения (2 шт.), внимательно слушать говорящего и перефразировать его главную мысль своими словами (1 шт.). Во время просмотра видеозаписи проводится обсуждение: что мешало, а что помогло договориться, какие приемы использовали участники, чтобы выполнить секретное задание, насколько трудно было придерживаться заданного условия.

2. Игра «Палочки»

Инструкция

Для данной игры понадобятся заранее приготовленные палочки или карандаши для каждого участника по 20 штук. Для игры отводится около 60 минут. Все участники игры знакомятся с ситуацией: руководителю одного из подразделений нужно выделить сотрудников для прохождения обучения, он не в восторге от этой идеи, считает, что это обучение не принесет никакой пользы и ему не хочется остаться без сотрудников на неделю. Его же непосредственный начальник старается, наоборот, увеличить число сотрудников, которые будут проходить обучение, поскольку считает это неотъемлемой частью повышения работоспособности. Они должны договориться за 2 минуты о приемлемом для обеих сторон количестве людей, которые будут проходить обучение.

Потом участники садятся напротив друг друга и ведут переговоры (одна цепочка – начальник подразделения, другая – его непосредственный начальник), количество палочек символизирует число сотрудников, которые поедут на переговоры. После двухминутного диалога одна цепочка пересаживается на одно место вправо. В конечном результате каждый из участников должен провести 6 переговоров. Цель – набрать как можно большее количество палочек. Если участники не достигли договоренности, то они платят штраф – 5 палочек каждый.

Как видим, в процессе деловых игр можно отрабатывать различные навыки ведения переговоров. Ситуации могут быть как отдаленные от условий работы, так и приближенные к ней. Кроме этого, каждая игра предполагает постановку определенных целей и, если проводить ее между несколькими группами, можно ввести элемент азарта, что будет стимулировать участников быстрее и адекватнее достичь желаемого результата.

3. Игра «Остров Акулы»

Инструкция

В одном из своих совместных приключений трое известных разбойников – Джим, Алберт и Хью узнали о существовании клада стоимостью в 1 миллион долларов в серебре и золоте, который зарыт на острове Акулы.

Трое пиратов были опытными переговорщиками, и тут же в уголке таверны они договорились о том, как будут делить сокровища. Значительным доводом в обсуждении этой проблемы был тот факт, что у Джима и Алберта были собственные лодки, а у Хью – нет. Но из-за ужасных погодных условий на острове было необходимо, чтобы в лодке находилось двое. Ещё один фактор усложнял дело: лодка Алберта была довольно ветхой. Даже при благоприятных условиях он смог бы совершить лишь один рейс и перевезти лишь половину клада. Вместе с тем, все трое хотели бы сохранить сложившиеся между ними взаимоотношения, чтобы использовать их в будущих совместных приключениях.

К какому же соглашению придут эти трое?

4. Игра «Дилемма узника»

Инструкция

«Дилемма узника» – прием для диагностики межличностных отношений. Название возникло от ситуации, которую предлагается представить играющим. Она заключается в том, что двух заключенных подозревают в совместном преступлении. Они помещены в отдельные камеры. У каждого есть возможность сообщить о преступлении другого, надеясь получить меньшее наказание. Если никто из них не сообщит о совершенном другом преступлении, оба получают незначительное наказание; если один скажет, а другой нет, то сообщивший будет отпущен на свободу, а другой получит суровое наказание; если они оба сообщат, то оба получают небольшое наказание, но оно будет больше, чем то, что они могли получить, если бы оба промолчали. Исход игры можно представить в таблице, с которой обычно знакомят участников перед игрой.

В ситуации «Дилемма узника» играющие должны сделать выбор между кооперативным (б) и конкурентным поведением (г), учитывая при этом мотивы выбора другого. С точки зрения индивидуального результата игрока А ему всегда выгоднее сообщить о другом (г). Но дело в том, что, если игрок Б будет исходить из той же позиции, они оба получают относительно мало очков. А исходя из максимума обоюдного результата, они оба должны выбрать молчание (б), но тогда каждый оставляет для другого возможность злоупотреблять доверием.

Игрокам нужно сделать выбор одновременно: в одних случаях, не вступая в контакт, в других случаях разрешается общаться (изучается как

раз воздействие коммуникации на выбор). Игра может проигрываться многократно, и после каждого тура игрокам сообщаются результаты, за которые они получают призы или наказание. В роли игрока может выступить не один человек, а команда с лидером или без него.

Эксперимент проводится в двух вариантах:

- с 2 участниками;
- с 2 группами участников.

Во втором варианте в предмет исследования входит поведение группы в ситуации необходимости принятия решения при неопределенном исходе и равных альтернативах. Отличие первого варианта от второго заключается в том, что первый вариант требует от испытуемого мышления вслух и последующей интроспекции; во втором исследователь может непосредственно наблюдать взаимодействие в группе. Однако эксперименты во втором варианте осложняются в связи со значительным расширением диапазона значимых факторов: разной коммуникативной активности и компетентности участников, дополнительных моментов индивидуального понимания задания и т. п.

В начале эксперимента участникам сообщается, что один из них (определяется кто) будет играть за узника, а другой за охранника. Далее узник условно помещается в камеру, имеющую следующую форму.

Все углы камеры, так же, как и стороны, абсолютно одинаковые. Охранник находится снаружи.

Инструкция для узника:

«Ваша задача – выбрать один из углов для побега. Побег будет считаться удачным, если охранник не догадается, какой угол вы выбрали. Запишите выбор и его обоснование в протокол».

Инструкция для охранника:

«Ваша задача – догадаться, в каком углу готовит побег узник, и предотвратить побег. Запишите ваш выбор и обоснуйте его в протоколе».

После первых записей они сверяются экспериментатором с объявлением результатов участниками. Затем анализируются основания выбора. Если оказывается, что на первом этапе эксперимента участники исходили из формальных оснований и не учитывали персоны противника, т.е. не пытались моделировать именно его поведение, экспериментатор подчеркивает это в обсуждении и приступает ко второму этапу.

На втором этапе эксперимент повторяется (участники могут поменяться местами).

Экспериментатор должен учитывать, что любое решение участников неудовлетворительно с точки зрения формальной рациональности. Поэто-

му очень важно точно формулировать вопрос при построении гипотезы, а именно: перед кем стоит дилемма? Часто путают подлинную дилемму, которая в подобном случае возникает перед игроком-участником, с задачей, возникающей у исследователя, который должен рекомендовать оптимальное решение. Оптимального решения в данной ситуации нет, выход же из конфликта для участника заключается в получении достаточных для моделирования поведения противника оснований.

Эксперимент может иметь дидактическую функцию, отчетливо демонстрируя ситуации, когда обыденные представления о рациональном поведении оказываются неприменимыми.

С помощью игры «Дилемма узника» можно создать ситуацию для диагностики стиля лидерства, стремления к конкуренции или к кооперации во взаимоотношениях, совместимости людей и т. д.

Эта игра-тест является методическим приемом для моделирования определенных межличностных отношений. Возможность не только наблюдать, но и моделировать желаемое поведение, большая прогностическая возможность делают этот ситуационный тест-игру перспективным приемом для диагностики межличностных отношений.

По результатам упражнений-игр оценивается поведение игроков в качестве переговорщиков. Оценка проходит по критериям:

1. Поведение в переговорах (борьба, сотрудничество, гибкость).
2. Поведение в переговорах (гибкость, личные взаимоотношения, уверенность).
3. Переговорный стиль.

Преподаватель может дать ряд психологических рекомендаций по выбору стилей ведения переговорного процесса.

Можно выделить четыре основных переговорных стиля:

1. *Этический стиль* характеризуется доверием и уверенностью в существовании общих интересов, принципов и ценностей, установлением высоких стандартов, поиском решений на основе общих интересов, независимым мышлением, совладением принципов.

2. *Аналитико-агрессивный стиль* характеризуется тщательным анализом, предпочтением к неопровержимым фактам и цифрам, хорошо выстроенной логикой, внимательным отношением ко всем существующим альтернативам ещё до начала переговоров, хорошо продуманными процедурами, предсказуемостью и жесткостью при достижении поставленных целей.

3. *Либеральный стиль* характеризуется хорошими манерами, личным обаянием, дипломатичностью, позитивным влиянием на атмосферу, готов-

ностью к экспериментам, чувствительностью к совместным решениям и гибкостью.

4. *Гибко-агрессивный стиль* характеризуется желанием все сделать и успеть, любовью к завершённости во всём, извлечением преимуществ из всего, что есть, динамичностью в решении проблем, склонностью к вызовам как со своей стороны, так и со стороны партнёра.

Какой из четырёх стилей является доминирующим? Какой из них больше всего соответствует вашему поведению в переговорах? У каждого из стилей, безусловно, есть свои недостатки. Научитесь распознавать наименее эффективные стороны вашего стиля.

1. *Этический стиль.*

Непродуктивные аспекты стиля заключаются в том, что участник переговоров вынужден быть в позе «просителя», отступать и не откликаться на свежие идеи, отдавать чуть большее предпочтение, чем требуется, идеалам и общепринятым ценностям, что превращает его в «мечтателя». Тенденции, приводящие к конфликту, заключаются в строгом следовании собственному мнению, или, наоборот, слишком лёгком отступлении от него, а также в демонстрации разочарования, отстранённости.

2. *Аналитико-агрессивный стиль.*

Непродуктивные аспекты стиля связаны с непреклонностью, невниманием к атмосфере за столом переговоров, чрезмерным вниманием к деталям, неспособностью к импровизации. Тенденции, приводящие к конфликту: участник переговоров приводит всё больше и больше «доказательств» того, что он прав.

3. *Либеральный стиль.*

Непродуктивные аспекты в случае их чрезмерного использования включают в себя уклонение от проверки силы оппонента, оказание минимального сопротивления, амбивалентности. Тенденции, приводящие к конфликту, заключаются в чрезмерной приверженности к компромиссу, легкой сдаче позиций в силу желания сохранить гармонию и добрые отношения.

4. *Гибко-агрессивный стиль.*

Непродуктивные аспекты в случае их чрезмерного использования представляют собой императивность, давление в отношении оппонента, предоставление минимальных шансов на успех, легкость эмоционального возбуждения, демонстрация нетерпения.

Тенденции, приводящие к конфликту состоят в неуступчивости, даже в том случае, если участник переговоров чувствует, что не прав, раздражительности, использовании давления как средства для воздействия, использования всех возможных средств для победы. Преподаватель просит обучающихся отметить те элементы стиля (стилей), которые характеризуют поведение участников тренинга в переговорах.

Задание для самостоятельной работы:

1. Изучить рекомендации по психологической мобилизации перед началом переговоров.
2. Ответить на вопросы для самоконтроля.
3. Выполнить тест «Экспресс-диагностика неуправляемой эмоциональной возбудимости» (В. В. Бойко).

Рекомендации по психологической мобилизации перед началом переговоров.

А. В. Кондратович – основатель авторской школы «Дао переговоров» (дата создания 2010 год) формулирует четкие и выполнимые рекомендации по приведению своего эмоционального состояния в норму, достаточную для того чтобы осуществлять эффективные переговоры и быть уверенным в успешном их результате.

1 упражнение. Давайте прямо сейчас освоим одну простую технику повышения уверенности. Напрягите свою руку на 5 секунд, согнув её в локте и сжав кулак до боли, до белых костяшек. Затем распрямите руку, кинув её вниз, как плеть. Повторите цикл сжатия-сброса трижды. Ощутите расслабление всем телом. Дыхание медленное. Глаза полуприкрыты. Представьте образ расслабленной кошки – грациозно и лениво созерцающей мир. Расслабление – путь к уверенности. Зажатость приводит лишь к остановке циркуляции энергии и страху. Когда ваше тело расслаблено, ваше внимание способно сосредотачиваться. Образы для концентрации внимания легче контролируются сознанием, становясь ярче и насыщеннее.

Где бы вы ни были, скажите себе: «Стоп!», замрите на секунду, проверяя свою позу на грациозность и расслабленность. Уделите особое внимание расслаблению мышц лица, живота и пальцев.

2 упражнение связано с дыханием. Для достижения эффекта релаксации начните медленно вдыхать и выдыхать воздух, будто тоненькую паутинку. Представьте себе, что вам необходимо принюхаться, различив в воздушных потоках тончайшие струнки различных ароматов. Так, несколько минут подышав, принюхиваясь к пёстрой реальности, вы начинаете незаметно расслабляться. Вдох-выдох... Вдыхайте спокойствие и выдыхайте уверенность...

3 упражнение. Ещё один эффективный метод расслабления – это мысленное моделирование всевозможных исходов переговоров. Психологи проводили ряд экспериментов для понижения барьера страха при подготовке военных специалистов экстремальных профессий. Если человек прокручивает в деталях все возможные исходы опасных ситуаций, его нервное возбуждение сначала достигает пиковых показателей, но затем нервная система адаптируется к стрессу и приходит в равновесное и стабильное со-

стояние. Психика включает компенсаторные механизмы, пытаясь уравновесить нашу биологическую машину под воздействием стресса.

Иными словами, если вы педантично продумываете все варианты развития ситуации от самых ужасных до самых оптимистичных, ваша сила уверенности возрастает. Способность нашей психики к стрессовой адаптации положено в основу ряда закрытых методик по тренингу спецназовцев и офицеров разведки. Попробуйте и вы подобный подход. Возможно, что-то не получится сразу, но практика открывает все двери. Упражняйтесь, не торопясь и отслеживайте результаты.

4 упражнение. Это древняя магическая практика изменения масштаба восприятия происходящих событий. Необходимо понять, что чаще всего на нас плохо влияют не сами события или люди, а наше отождествление с их негативными проявлениями. Но если взглянуть на ситуацию, изменив масштаб своего восприятия, то важность события (или значимость агрессивного человека) начинает падать до нуля.

Например, у вас важная встреча с агрессивно настроенным оппонентом. Посмотрите своим внутренним взором на участников этой встречи с высоты птичьего полёта. А теперь поднимитесь над потоком времени и посмотрите отснятое кино вашей встречи в черно-белом формате, как старую, стирающуюся от времени киноленту. Поиграйте с перемоткой этого фильма: ускоряйте или, наоборот, замедляйте его ход. Смотрите свысока и со стороны на участников этого кино. Отключите звук и созерцайте картины встречи в варианте немого кино... Такая практика помогает «выйти из кадра», взглянуть на все проблемы со стороны, перестать отождествляться с негативным воображением и настроить «пульт управления» вашим восприятием сложного переговорного процесса.

Конечно, подобная практика требует релаксации тела и относительного спокойствия ума. Отлично отрабатывать данную технику получается после сауны и чашки ароматного чая. Пробуйте и у вас обязательно всё получится!

... Как-то раз школьники пригласили на урок старого ветерана внешней разведки. Он почти всю жизнь проработал среди врагов и был раскрыт только из-за предательства одного из своих соратников.

На вопрос, что является ключом к эффективной работе разведчика: эрудиция, знание языков или коммуникабельность, эксперт ответил так: «Самое главное – не суетиться. Посмотрите на людей, которые вас окружают: они постоянно перенапряжены. Их лица и мышцы тела всегда находятся в перенапряжении. Нас ещё в разведшколе учили: расслабишь лицо и тело – исчезнет волнение. Исчезнет волнение – сознание станет ясным.

Ясность сознания означает способность действовать наиболее эффективным способом. А это в работе разведчика и есть самое важное...»¹.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем сущность уверенного поведения в переговорах?
2. Какие базовые техники ассертивного поведения включены в психологический алгоритм эффективных переговоров?
4. Назовите правила уверенного поведения во отношении агрессивного оппонента по переговорам?
5. Приведите примеры психологических приёмов в контексте ассертивности при проведении переговоров?

¹ Кондратович А. В. Дао переговоров. [Электронный ресурс]. — URL : <https://alexanderkondratovich.com/2014/09/23/uverennost-v-peregovorax> / (дата обращения: 19.11.2019)

Занятие 6

Тема: «Эмоциональная саморегуляция в контексте уверенного поведения»

В поединке побеждает человек, умеющий управлять своим психологическим состоянием, эмоционально уравновешенный и осторожный, сообразительный, наблюдательный, обладающий выдержкой и хладнокровием.

Олег Захаров «Психологическая подготовка бойца».

Цель занятия: знакомство обучающихся с базовыми техниками саморегуляции для осуществления уверенного общения при реализации профессиональных функций сотрудника ОВД.

Задачи занятия:

- получить представления об актуальности проблемы эмоциональной саморегуляции;
- систематизировать представления о способах эмоционального контроля над собой, ситуацией собеседником;
- рассмотреть особенности эмоциональной регуляции собственных состояний в кризисных ситуациях профессионального общения, связанных с применением властных полномочий.

План занятия

1. Начало: приветствие, ознакомление с планом занятия, анализ психологических проблем связанных с отсутствием умений эмоционального контроля над собственным состоянием, состоянием окружающих людей.
2. Мини-лекция. Тема: «Сущность и приемы эмоциональной саморегуляции».
3. Выполнение упражнений.
4. Задание для самостоятельной работы:
 - выполнение теста;
 - ответы на контрольные вопросы.

Ход занятия:

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия.*

Далее им предлагается высказать свое мнение о типичных для них ситуациях, когда их тревожность выступает препятствием к осуществлению уверенной самоподачи в общении.

Обсуждение высказываний должно завершиться выводом о необходимости овладения элементарными умениями самоконтроля в эмоционально-напряжённых ситуациях общения.

2. *Мини-лекция. Тема: «Сущность и приемы эмоциональной саморегуляции».*

Эмоциональная саморегуляция – это способность эмоционально реагировать на жизненные события социально приемлемым образом, сохраняя достаточную гибкость, чтобы допускать спонтанные реакции, но откладывать их в случае необходимости. Её можно описать как совокупность процессов наблюдения, оценки и модификации эмоциональных реакций, которые осуществляют усиление или ослабление эмоций. Эмоциональная саморегуляция принадлежит к более широкому классу процессов регуляции эмоций, включающих как контроль над собственными чувствами, так и воздействие на чувства других людей в процессе межличностного общения. Она является необходимым условием для социализации и зависит как от культуры общества, так и от социального контекста ситуации.

Феномен «Эмоциональная саморегуляция» как в России, так и в зарубежной психологии, начал активно разрабатываться сравнительно недавно – с конца 80-х, начала 90-х прошлого века. Так как данный феномен в последние десятилетия более активно изучался в зарубежной психологии, мы решили рассмотреть теоретические работы, посвященные анализу данного понятия. Необходимость точного определения содержания понятия подчеркивается многими исследователями, для понимания предмета исследования и дифференциации от наиболее близких и сходных понятий. В зарубежных публикациях наиболее близкими понятиями к феномену «эмоциональная саморегуляция» являются “emotional regulation” (эмоциональная регуляция) и “emotion regulation” (регуляция эмоций), “self-regulation” (саморегуляция). Основное различие состоит в том, что если первые два близки по содержанию, то “self-regulation” – более широкий термин, включающий не только эмоциональную, но и когнитивную регуляцию, которые необходимо рассматривать как отдельные феномены. Так, например, Корр определяет саморегуляцию как «способность выполнять требование, инициировать и прекращать деятельность, в соответствии с требованиями ситуации, изменять интенсивность, частоту и продолжительность словесных и моторных действий в различных условиях (социальных, воспитательных), отложить действие по отношению к желаемому объекту или цели и создать социально одобряемое поведение в отсутствии внешнего наблюдения»¹.

¹ Kopp C. B. Antecedents of self-regulation: A developmental perspective // Developmental Psychology. – 1982. – 18(2). – P. 199–214.

Под термином эмоциональная саморегуляция большей частью авторов рассматривается процесс инициирования, торможения и/или изменения эмоционального состояния, служащего для достижения биологической или социальной адаптации (связанной с воздействием) или достижением индивидуальных целей. Этот процесс не ограничивается контролем эмоций, чаще всего произвольный, целенаправленный, и может осуществляться до проявления эмоции, во время ее проявления и после. Это преимущественно осознанный и преднамеренный процесс.

На примере поведения в межличностном конфликте рассмотрим аспект саморегуляции эмоционального состояния сотрудника ОВД. Если сотрудник оказался в роли одной из конфликтующих сторон, то степень конструктивности его поведения существенно вырастет за счет следующих шагов, психологически грамотных, выбранных с учетом ситуации.

Первый шаг заключается в овладении *искусством эмоциональной регуляции* - исходным и важнейшим навыком поведения в конфликте, который имеет ряд составных элементов.

Во-первых, собственное эмоциональное состояние сотрудника нуждается в регуляции, для этого он должен суметь: а) сдерживать эмоциональный импульс, демонстрировать выдержку, стараться не реагировать непроизвольно и сверхэмоционально; б) охладить собственный пыл, попытаться посмотреть на себя и ситуацию рационально, трезво и спокойно осмысливая ее; в) представить себе собственное тело, позу, положение рук и ног, жесты, лицо, мышцы, дыхание, тональность голоса, попытаться придать им спокойное выражение; г) при возможности остаться одному, сделать несколько дыхательных упражнений или других расслабляющих физических приемов, упражнений, способных привести в нормальное состояние; д) использовать прием визуализации, входе которого мысленно снизить «яркость» эмоционально напряженной ситуации, уменьшить в воображении масштаб причиняющих неприятность поступков, слов оппонента и проблемы.

Во-вторых, сама конфликтная ситуация нуждается в эмоциональной разгрузке. В этом случае сотрудник должен суметь: а) переключить внимание оппонента средствами общения на другие действия; б) пресечь эмоциональный всплеск оппонента или его уход в себя за счет волевого воздействия, информирования о недопустимости эмоциональной разнузданности в ответственной ситуации; в) вытеснить эмоции путем направления конфликтного состояния в интеллектуальное русло, обратить сознание (собственное и оппонента) к сути, объективному содержанию самой проблемы, задав соответствующий вопрос; г) допустить возможность «выпускания пара», разрядки эмоций в этически приемлемых формах, позволяющих выговориться, выплеснуть накопившийся эмоциональный заряд.

В-третьих, снижение эмоциональной напряженности в конфликте может быть достигнуто за счет перевода конфликтных эмоций из личной плоскости в деловую. Для этого сотрудник должен а) зафиксировать в сознании вредность излияния негативных эмоций друг на друга, недопустимость проявления личных амбиций; б) прямо обратиться к интересам дела, к необходимости переключить энергию на решение проблемного вопроса; в) продемонстрировать негативные последствия задержки или отсутствия решения проблемы, а также разрушительность обвинений, упреков, угроз, отрицательных эмоций для взаимоотношений и совместной деятельности; г) обратиться к гражданскому, профессиональному долгу и достоинству, к этическим, нравственным ценностям и нормам, к наиболее сильным и положительным качествам и сторонам личности человека.

В-четвертых, сотрудник должен суметь мобилизовать себя и оппонента на позитивное отношение к совместному решению проблемы.

В этом случае сотрудник ОВД должен:

а) проявить желание и готовность к урегулированию отношений, настроить себя оптимистически на возможность взаимно благоприятного разрешения конфликтной ситуации (стратегия сотрудничества - «Выиграть может каждый»);

б) взглянуть на оппонента по конфликту без предубеждений, предполагая его правоту в ряде аспектов конфликта, освободившись от иллюзии «врага»;

в) найти в оппоненте положительные, сильные стороны и качества, достойно оценить их, связать с собственными позитивными эмоциями и использовать в качестве опоры в разрешении конфликта;

г) занять нравственно высокую позицию, не уподобляться агрессивным действиям оппонента, попытаться быть морально безупречным, мобилизовать свои нравственные резервы;

д) проявить уважение, корректность к оппоненту даже в самой трудной, эмоционально накаленной ситуации, руководствуясь гуманистическим императивом «Относись к человеку как к цели своего существования, не как к средству».

Выполнение упражнений, игр

«Табель о рангах»

Для многих сотрудников ОВД ситуация общения с руководителем несет стрессовую психологическую нагрузку. Для руководителей поиск оптимального стиля взаимодействия с некоторыми подчиненными также представляет собой непростую задачу.

Участники тренинга разбиваются на пары. Один будет исполнять роль руководителя, другой – подчиненного. Выбирается наиболее острая

тема разговора, например, увольнение, перевод на другую работу, повышение в должности и т. п. Далее начинается разговор, в котором ведущая роль принадлежит «начальнику». Ему в беседе с «подчиненным» рекомендуется использовать следующие приемы. Желательно начать беседу с искреннего комплимента, похвалы. Не следует говорить прямо человеку о его недостатках или ошибках. Критикуйте поступок, а не личность. Если необходима критика собеседника, то целесообразно отметить наличие своих ошибок и недостатков, а потом исподволь подойти и к недостаткам собеседника. Вместо категоричного отказа лучше задать вопросы типа «Не считаете ли Вы, что так сделать лучше?» Давайте человеку возможность сохранить свою репутацию. Следует одобрять любой, даже незначительный успех вашего коллеги, его малейшие достижения. Надо стараться создать человеку хорошую репутацию, чтобы он впоследствии счел необходимым оправдать это мнение.

«Замороженный»

Эта игра, с одной стороны, развивает навыки самоконтроля над собственным состоянием в конфликтной ситуации (стрессовой) ситуации, с другой – усиливает способности передачи информации с помощью невербальных средств. Один из участников застывает неподвижно, в любой позе с окаменевшим лицом. Задача «реаниматора»: с помощью невербальных средств «разморозить» этого человека, не допуская прикосновений. Признаки успешной работы «реаниматора» – произвольная улыбка «замороженного», его реплика, смех, какие-то другие проявления и т. д.

«Нападение и защита»

Нередки случаи, когда в ситуациях общения с различными категориями граждан обстоятельства вынуждают сотрудника полиции предстать в роли «нападающего» в одних случаях или «защищающегося» в других. В данном случае, проигрывая соответствующие роли, сотрудники учатся производить необходимое впечатление на собеседника, осознают конфликтные стороны своей личности и получают опыт активной «борьбы» с кем-либо, тем самым становясь более уверенными в себе. Игроки, сидя лицом друг к другу, ведут диалог, исполняя роли: один – «нападающего», другой – «защищающегося». Каждый из них должен стоять на своей позиции, стараясь не сдаваться. Один из игроков, играя роль «нападающего», должен говорить своему партнеру, как он должен вести себя и что должен делать. Он ругает и критикует с позиции явного превосходства и уверенности в себе. «Защищающийся» постоянно извиняется и оправдывается, говорит своему партнеру, как он старается, как хочет угодить и как что-то мешает ему выполнить требования «вышестоящего». «Защищающийся»

может выбирать такие тактики поведения, как уступка, приспособление, защита, сотрудничество, компромисс. Поменявшись ролями, слушатели стараются полностью испытать власть, авторитет «нападающего» или манипулирующую пассивность «защищающегося». Каждый из них делится своими переживаниями, сравнивает сыгранные ими роли с собственными способами действий в реальной жизни.

«Достойный ответ»

В этой игре сотрудники должны продемонстрировать различные стили ответа в конкретной ситуации. Например, Ваш друг забыл вернуть Вам деньги, взятые в долг на определенный срок. Срок давно уже истек. Потребуйте возврата долга, обращаясь к кому-либо из группы в различных стилях: а) неуверенный; б) уверенный; в) агрессивный. Для всех членов группы исполнение этих ролей является обязательным. В качестве вариантов можно использовать следующие ситуации:

- люди, сидящие сзади Вас в кинотеатре, мешают Вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

- один из Ваших знакомых приводит Вас в смущение, рассказывая в компании истории о Вас. Вы заявляете ему...

Задание для самостоятельной работы:

- выполнение теста «Прогноз» – методика определения нервно-психической устойчивости (см. приложение № 6);
- ответы на контрольные вопросы.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем сущность саморегуляции в контексте уверенного поведения в социальных ситуациях?
2. Какие базовые техники эмоциональной регуляции целесообразно использовать в целях нормализации собственного состояния?
3. Назовите правила уверенного поведения во отношении агрессивного оппонента по конфликтному взаимодействию.

Занятие 7

Тема: «Оптимизм - стратегия уверенного поведения»

Если хочешь стать оптимистом и понять жизнь, то перестань верить тому, что говорят и пишут, а наблюдай и вникай.

А. П. Чехов

Цель занятия: актуализация в сознании участников тренинга важности формирования оптимистического взгляда на жизнь как фактора уверенного поведения, социальной и профессиональной эффективности.

Задачи занятия:

- получить представления о психологической сущности оптимизма, изучить разнообразные трактовки данного феномена;
- подчеркнуть необходимость формирования и развития указанной установки;
- способствовать осознанию личностных и социальных преимуществ оптимистического миропонимания в сравнении с пессимистическим;
- определить систему психологических принципов, формул, приемов, выполнение которых формирует оптимистический взгляд на жизнь.

План занятия

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия.*
2. Мини-лекция. Тема: «Оптимизм: психологические слагаемые жизненного и профессионального успеха».
3. Дискуссия на тему «Прагматика бытия: соотношение оптимистического и пессимистического взгляда на жизнь и профессиональную деятельность полиции».
4. Выполнение упражнений.
5. Задание для самостоятельной работы:
 - выполнение теста;
 - ответы на контрольные вопросы;
 - изучение афоризмов мыслей великих людей об оптимизме и уверенности в себе.

Ход занятия:

1. *Начало. Обращение к участникам тренинга с приветствием и ознакомление с планом будущего занятия.* Преподаватель подчеркивает актуальность проблемы оптимистического настроения при решении жизненных и профессиональных проблем.

Вступительное слово. Преподаватель демонстрирует видеофрагмент, рассказывает участникам тренинга реальную жизненную историю, притчу, в которой оптимистический настрой стал фактором выживания, социального или профессионального успеха. (10 минут).

Притча «Больше, чем деньги»

Один предприниматель был по уши в долгах и не видел выхода. Кредиторы наседали на него. Поставщики требовали оплаты. Он сидел на скамейке в парке, опустив голову на руки, гадая, что же может спасти компанию от банкротства. Вдруг перед ним появился какой-то старик и говорит: «Я вижу, что вас что-то тревожит». После того как выслушал предпринимателя, старик сказал: «Думаю, я могу вам помочь». Он спросил у предпринимателя его имя, выписал чек и сунул его в руку, говоря: «Возьмите эти деньги. Встретимся здесь ровно через год, и вы сможете отдать мне их в это время». Затем он повернулся и исчез так же быстро, как и появился. Предприниматель увидел в руке чек на сумму 500 000, подписанный Джоном Рокфеллером, в то время одним из самых богатых людей в мире! «Я могу покончить со своими проблемами в одно мгновение!» – подумал он. Но вместо этого предприниматель решил положить безналичный чек в свой сейф. Одна только мысль о его существовании давала ему силы выработать способ сохранить свой бизнес.

С вновь возросшим оптимизмом он заключил выгодные сделки и расширил условия оплаты. Ему удалось совершить несколько больших продаж. В течение нескольких месяцев он выбрался из долгов и снова стал зарабатывать деньги. Ровно год спустя он вернулся в парк с тем самым безналичным чеком. В уговоренное время старик опять появился. И в тот момент, когда предприниматель хотел уже вернуть чек и поделиться своей историей успеха, подбежала медсестра и схватила старика. «Я так рада, что я поймала его! – воскликнула она. – Я надеюсь, он не беспокоил вас? Он всегда убегает из дому, и рассказывает, что он Джон Рокфеллер». Удивляясь, предприниматель просто стоял ошеломленный. В течение всего года он крутился и делал бизнес, покупая и продавая, убежденный, что у него было полмиллиона долларов. Внезапно он понял, что это не деньги, реальные или воображаемые, перевернули его жизнь. Это была его новая уверенность, которая дала ему силы, чтобы добиться всего того, что он теперь имеет.

Вы должны взять на себя инициативу и играть в вашу игру. В решающий момент уверенность играет решающую роль!!!

2. *Мини-лекция.* Тема: «Оптимизм: психологические слагаемые жизненного и профессионального успеха»

Материал для мини-лекции

Одной из базовых психологических установок, которая формирует фундамент уверенного поведения – это оптимизм.

В деятельности сотрудника органов внутренних дел без этой жизненной позиции невозможно расследовать преступления, решать труднейшие социальные коллизии, внушать гражданам идею торжества закона и неотвратимости наказания за его нарушение. Выполняя миссию гармонизации отношений между людьми, полицейский всегда должен уметь увидеть наиболее позитивный вариант развития событий. Сталкиваясь с необходимостью решения трудных проблем, он не должен психологически «опускать руки». В любой профессиональной или житейской неудаче оптимистически мыслящий сотрудник полиции находит определенный психологический урок, повод взглянуть на себя со стороны для самоанализа и коррекции поведения и, конечно, точку отсчета для нового витка активности.

Актуализация в сознании участников тренинга необходимости формирования и развития указанной установки включает в себя ряд шагов.

Первый из них связан с изучением разнообразных трактовок оптимизма.

Второй – с четким осознанием личностных и социальных преимуществ оптимистического миропонимания в сравнении с пессимистическим.

Третий – с активной поведенческой экспертизой ряда психологических принципов, формул, приемов, выполнение которых формирует оптимистический взгляд на жизнь.

Продвигаясь по указанному выше пути, дадим несколько определений понятию «оптимизм». Этимологически данное слово восходит к латинскому «*optimus*», что означает – «наилучший». Одной из часто встречающихся ассоциаций оптимизма выступает его понимание как бодрого и жизнерадостного мироощущения, при котором человек верит в свои силы, в будущее, в успех. Другой вариант трактовки связывает оптимизм со взглядом на жизнь с положительной точки зрения, позитивностью существования, наличием всевозможных возможностей для воплощения своих устремлений, существованием выхода из самой кризисной ситуации. Наконец, это способность человека смело заглянуть в сущность ключевых жизненных проблем (во всем многообразии их сложностей, трагизма), обнаружить в себе энергию преодоления последних, принять для себя необходимость их решения и начать активно действовать.

В самом простом понимании, актуальном для сотрудника органов внутренних дел, оптимизм – это способность видеть в жизни и профессиональной деятельности позитивную перспективу, не попадая под влияние иллюзий и не вступая в противоречие со здравым смыслом.

Очень важно предупредить то негативное отношение к оптимизму, которое соответствует обыденной трактовке данного феномена. Подчеркнем основные положения данной трактовки.

1. Оптимизм в его вульгарном понимании зачастую связывается со взглядом на жизнь через розовые очки, наивным и некритическим отношением к существованию. Оптимизм в этом смысле примитивен и ограничен иллюзиями магического и психологического самовнушения.

2. В европейском восприятии мира рациональное познание зачастую ассоциируется со скептицизмом, поэтому наполненность человеческого существования трудностями заставляет многих людей относиться к оптимистически настроенным индивидам как идеалистам, далеким от реального взгляда на жизнь.

3. По мнению ряда психологов, психика человека по умолчанию настроена преимущественно на отражение негативных факторов, препятствующих комфортному существованию. Стоит привести результаты психологических исследований, показывающих, что отрицательная информация для многих имеет большее значение, чем положительная. Человек гораздо больше чувствителен к утратам, чем к приобретениям.

4. Генетическая предрасположенность живых существ и человека, в частности, к обеспечению своей безопасности, сделала предельно важным внимание к вероятной опасности и угрозе существования. В современном мире, где риски физического существования сведены к минимуму, сделались предельно стойкими пессимизм и осторожность в психологическом переживании бытия.

Предвзятое (вульгарное) понимание оптимизма имеет мало общего с психологически позитивным его пониманием. Согласно теории Мартина Селигмана, оптимизм является той психологической основой, которая помогает людям сохранить собранность и сосредоточенность в кризисных условиях и не допустить снижения их активности в попытках стать успешными. Работая над изучением проблемы «выученной беспомощности» - состояния безысходного, пассивного непротивления сложившимся кризисным условиям бытия («привычного» в результате неоднократного внешнего подкрепления), ученый обнаружил различия у оптимистов и пессимистов в их способах объяснения причин успехов и неудач. У оптимистов присутствует тот самый жизнеутверждающий способ объяснения, согласно которому неудачи являются следствием случайного стечения обстоятельств, случившихся в определенное время в определенном месте. Свои же успехи они считают неизменной личной заслугой и результатом собственной жизненной концепции. Своеобразный стиль каузальной атрибуции оптимиста обеспечивает преуменьшение опыта неудач, тогда как у пессимиста данный опыт преувеличен. По его мнению, этот стиль объяснения происходящего влияет на личную и профессиональную жизнь людей и на их окружение. Оптимистичные люди в контексте социального бытия имеют несомненные преимущества по сравнению с пессимистичными в плане инициативности, энергичности. Результаты их деятельности вы-

глядят более внушительно, эти люди производят хорошее впечатление на окружающих присутствием духа и способностью радоваться жизни. Оптимисты – это те люди, которые способны влиять на окружающие обстоятельства, пессимисты – обречены на подчинение сложившимся обстоятельствам. Итак, оптимисты – это люди с повышенным желанием жизни и деятельности. Легкость существования обеспечивается их ориентацией на позитивные перспективы, открытием возможности к переживанию радости и удовольствия даже в кризисных ситуациях. Он является источником надежд и возможностей для окружающих людей, поскольку способен заразить положительной энергией.

4. Дискуссия на тему: «Прагматика бытия: соотношение оптимистического и пессимистического взгляда на жизнь и профессиональную деятельность полиции»

Преподаватель приводит мнения известных философов, писателей, политиков о пессимизме и оптимизме, их соотношении в оценке реальности, перспектив будущего, просит участников тренинга высказать свое отношение к сути данных высказываний. Далее он переключает их внимание на вопросы решения профессиональных задач полиции, а именно, влияния оптимистического/пессимистического мировоззрения на результаты профессионального общения и деятельности.

В результате дискуссии преподаватель и участники тренинга приходят к выводу о необходимости гибкого отношения к вышеупомянутым феноменам, важности т. н. «защитного пессимизма» и «разумного оптимизма».

Обращение к участникам тренинга в завершении дискуссии

В обыденном сознании оптимизм зачастую противопоставляется пессимизму (от лат. *pessimus* – наихудший) – негативному взгляду на жизнь, связанному с мрачным мироощущением, отсутствием веры в будущее, склонностью видеть во всем неприятное, дурное и унылое. Преобладающая во всех сторонах жизни мрачная оценка порождает конфликтные отношения с окружающими людьми. Пессимист – это, прежде всего, неуверенный в себе человек, чрезмерно категоричный в своей негативной оценке ситуации. Трудности и неприятности для него являются постоянно действующим фактором существования. Пессимисты находят универсальные объяснения своим неудачам, находя причину собственных поражений в самом себе. Их обострённая автоагрессия делает жизнь безрадостной, провоцирует депрессивное состояние, дестабилизирует физическое состояние и, наконец, обеспечивает диспропорцию между его жизненными успехами и способностями.

С точки зрения эффективности профессиональной деятельности, пессимисты, постоянно находящиеся в ожидании неприятностей, более подвержены эмоциональному выгоранию. В условиях напряженного рабо-

чего ритма у них появляется высокая вероятность психического и физического истощения, что влечет за собой формирование выученной беспомощности, а в экстремальных условиях – полномасштабной депрессии.

С другой стороны, личностные качества пессимиста также включают в себя достаточно высокий уровень интеллекта, способность к реалистическому взгляду на мир, точную оценку возможностей собственного контроля над ситуацией. Пессимизм в понимании философов-стоиков обладает функцией психологической защиты. Их инициатива в постоянной подготовке к будущим трудностям вполне разделяется современными психологами, которые моделируют критические ситуации и пытаются находить выход из них.

Так называемый защитный пессимизм может быть полезен при решении многих жизненных проблем.

1. Защитный пессимизм влияет на продуктивность деятельности.

Например, человек, программируя себя на возможность невысоких результатов, снимает себя определенный груз ответственности, субъективно понижает собственную тревожность, по сравнению с теми людьми, у кого отмечается высокий уровень притязаний, завышенные ожидания и, соответственно, высокая тревожность и снижение продуктивности их деятельности. Другими словами, пессимисты обладают привычкой действовать даже при плохом настроении и низкой мотивации. Таким образом, защитный пессимизм предполагает, прежде всего, конструктивную оценку ситуации, преднамеренное занижение своих ожиданий («не исключено, что я не добьюсь на все 100% того, чего я хочу»).

2. Защитный пессимизм психологически нейтрализует остроту разочарования. Ожидая меньшего от жизни, ты получишь то разочарование, которое настигнет жаждущего многого.

3. Защитный пессимизм способствует нормализации самооценки. Тщательность и доскональность в подготовке к будущим трудностям, свойственная пессимистам, позволяет им достичь определенного уровня контроля над ситуацией.

4. Защитный пессимизм обеспечивает высокий уровень внимания и панорамный взгляд на ситуацию. Соблюдая все правила, нормы и предписания в профилактике будущей проблемы, пессимист укрепляет психологический и физический потенциал собственной обороны и готовится к встрече ней.

Исходя из анализа вышеприведённых описаний оптимистического и пессимистического взгляда на жизнь, считаем целесообразным сформулировать рекомендации, наиболее продуктивные в контексте развития навыков уверенного поведения.

Главная из них предполагает необходимость наполнения энергии оптимизма разумностью, здравым смыслом. Разумный оптимист, выстраивая

позитивную перспективу всегда исходит из фактов, он не предаётся иллюзиям магии и самовнушения. Он разрабатывает план и принимает в расчёт объективные критерии действительности. Он носитель творческой энергии преобразования негативных факторов действительности в позитивные.

5. *Выполнение упражнений.* Для выработки позитивного мышления полагаем целесообразным ознакомление со следующими упражнениями.

Упражнение «Благодарность за жизненный урок»

Инструкция

Благодарность, по мнению Г. И. Гурджиева, является мощнейшим энергетическим ресурсом существования человека. Благодарите абсолютно за все то, что произошло в вашей жизни, даже за разочарования и трудности, которые сделали вас сильнее и жизнеспособнее, обогатив опыт. Необходимым шагом к обладанию чувством оптимизма является взгляд на то, чем вы на данный момент времени обладаете. Посмотрите на свою жизнь с точки зрения того, что у вас есть, а не с точки зрения того, чего у вас не хватает. Ежедневно находите 7 положительных моментов в своей жизни, за которые вы испытываете благодарность. Данное упражнение способствует удержанию фокуса внимания на положительных сторонах происходящего.

Упражнение «Позитивное самоподкрепление»

Инструкция

В течение определённого промежутка времени (рабочего дня, выступления перед аудиторией, выполнения какого-либо задания и пр.) фиксируйте в своей памяти или письменно все позитивные для вас детали и события. Постарайтесь сделать этот процесс фиксации на успехах автоматическим, произвольным.

Упражнение «Замена рамки восприятия»

Инструкция

Бывает так, что мы порой не можем избавиться от пессимистических мыслей. Избавиться от них очень трудно, но есть возможность их дополнения позитивным содержанием. Другими словами, на любой негативный образ следует накладывать позитивную картинку, вовремя переключаясь на мысли о чём-нибудь хорошем. Выберите какой-нибудь позитивный образ из Вашего прошлого, который неизменно наполняет вас энергией. Возьмите себе за правило время от времени возвращаться к этому позитивному образу. Пусть он станет символом Вашего оптимистичного взгляда на жизнь!

Упражнение «Все – отлично»

Инструкция

Найдите в себе внутренние силы к позитивному мироощущению. Обнаружьте способность сказать самому себе в определённый промежуток времени «Все - отлично» и внутренне порадоваться этому. Констатация для себя данного факта формирует позитивную перспективу на будущее.

Не стоит сразу давать себе безвременную установку: «Отныне и навсегда у меня все хорошо!» Цель не в этом. Выбирайте небольшие промежутки времени и старайтесь справиться с несложными заданиями. Помните о продуктивности постепенных и маленьких шагов!

Упражнение «Фильтр информации»

Инструкция

Постарайтесь создать для себя комфортную информационную среду, в которой будет сведен до минимума поток негатива, агрессии, насилия. Придавайте значение данной информации как профессионально необходимым фактам, требующим юридического анализа, не переводя ее в плоскость личностного переживания.

Если разговор касается невеселых тем, старайтесь переменить тему либо не участвовать в ее обсуждении, если это не связано с эффективностью в выполнении профессиональных задач.

Упражнение «Избавление от негативных выражений»

Инструкция

Уделите внимание своим выражениям, связанным с постановкой целей, как ближайших, так и более отдаленных в перспективе. Присутствие эмоционально насыщенных отрицаний в виде частицы «не», союза «но» («мне не везет», «у меня не получится», «я готов принять решение, но все-таки...») является признаком преобладания негативной установки. Найдите замену данным выражениям, которая содержит в своем содержании позитивное волеутверждение – «у меня получится», «решение будет принято». Вполне уместным в данном случае будет использование аффирмаций. Аффирмация (от лат. affirmatio – подтверждение) – подходящая для человека в определённой жизненной ситуации краткая словесная формула, при многократном повторении которой существует вероятность закрепления в сознании желаемого образа. Это позитивные утверждения, многократно повторяемые с целью достижения определённого психоэмоционального состояния, и как следствие, изменения жизненных обстоятельств. Основные правила формулирования аффирмаций: позитивное содержание; соответствие текущему моменту времени и актуальности жизненных задач; краткость; конкретность.

Применение affirmаций должно быть регулярным, сопровождаемым отчётливым осознанием и эмоционально-окрашенным переживанием. Оно включает в себя яркие визуальные образы. Завершая повторение своих affirmаций старайтесь не думать о том, работают они или нет, просто отпустите свои желания и устремления и продолжайте заниматься текущими делами, не забывая сделать хотя бы что-то для достижения заявляемой цели, если от вас что-то зависит.

В завершение упражнений подводятся итоги. Преподаватель обращает внимание участников тренинга на то, что философия оптимизма – это основа жизненного (профессионального) успеха. Это точка опоры в кризисных условиях, на основе которой формируется способность из чего угодно делать энергию. Оптимист, встречая ситуацию, не просто находит решение, он заряжается от нее, наполняя себя и окружающих его людей энергией спокойствия и уверенности в себе.

6. Задание для самостоятельной работы

В завершении занятия преподаватель подводит итоги, обеспечивает участников тренинга возможностью самостоятельно работать над собой.

Для этого:

- дается установка на самостоятельное выполнение теста М. Селигмана «Уровень оптимизма-пессимизма»¹ (см. прил. № 7);
- рекомендуется изучение афоризмов по проблематике оптимизма и уверенности в себе;
- изучить рекомендации по формированию разумно оптимистического настроения на жизнедеятельность;
- предлагается ответить на вопросы для самоконтроля.

Список афоризмов

1. Здесь и там валялись трупы, лужи крови стояли на мостовой. Мне запомнился белый мотылек, порхавший посреди улицы. Лето остаётся летом. Виктор Гюго «Отверженные»
2. Порой судьба, закрыв дверь, распаивает окно. Джон Бекструм
3. Дело не в пессимизме и оптимизме, а в том, что у девяноста девяти из ста нет ума. А. П. Чехов
4. Все будет хорошо, или очень хорошо. Ирвин Шоу
5. Когда дела совсем плохи, остаётся только смеяться. Джим Керри
6. Если вы хотите, чтобы жизнь улыбалась вам, подарите ей сначала своё хорошее настроение. Спиноза

¹ Martin E.P. Seligman. Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life. – New York : Knopf, 1991.

7. Самым лучшим доказательством мудрости является непрерывное хорошее расположение духа. М. Монтень
8. Считают, что успех приходит к тем, кто рано встаёт. Нет: успех приходит к тем, кто встает в хорошем настроении. М. Ашар
9. Заведите себе «идиотскую» привычку радоваться неудачам. Это гораздо веселей, чем раздражаться и ныть по любому поводу. В. Зеланд
10. Если вы будете воспринимать жизнь как праздник, несмотря ни на что, значит, так оно и будет. В. Зеланд
11. Жизнерадостность – это не только признак здоровья, но ещё и самое действенное средство, избавляющее от болезней. С. Смайлс
12. От нас зависит, что выбрать: собственные похороны при жизни или собственные дни рождения каждый день в году. С. Смайлс
13. Люди с сильным и великодушным характером не меняют своего настроения в зависимости от своего благополучия или своих несчастий. Р. Декарт
14. Ведите счёт своим удачам, а не своим неприятностям. Д. Карнеги
15. В каждом положении найдётся что-нибудь хорошее, если хорошо поискать. Д. Карнеги
16. Нет хорошего, есть лишь только то, что нравится. Нет плохого, есть лишь только то, что не нравится. Д. Карнеги
17. Жизнь не может быть настолько тяжела, чтобы её нельзя было облегчить своим отношением к ней. Э. А. Глэзгоу
18. Нам дарует радость не то, что нас окружает, а наше отношение к окружающему. Ф. Ларошфуко
19. Если не можешь изменить ситуацию, измени своё отношение к ней.
20. Всё, что посылает нам судьба, мы оцениваем в зависимости от расположения духа. Ф. Ларошфуко
21. Человек страдает не столько от того, что происходит, сколько от того, как он оценивает то, что с ним происходит. М. Монтень
22. Один видит в луже только лужу, а другой, глядя в лужу, видит звёзды. А. Поп
23. Что несёте в своём сознании, то и видите в окружающем мире, то и притягиваете к себе.
24. Принимая и транслируя негативную энергию, вы создаёте свой ад. Принимая и транслируя позитивную энергию, вы создаёте свой рай. В. Зеланд

25. Благодарный ум постоянно концентрируется на лучшем, следовательно, он обретает лучшее. У. Уотлз
26. Если вы настроены враждебно по отношению к миру, он будет отвечать вам тем же. В. Зеланд
27. Любящий человек живёт в любящем мире. Враждебно настроенный человек живёт во враждебном мире, мир – это зеркало, которое возвращает каждому его изображение. К. Кейс
28. Чем хуже человек думает об окружающем мире, тем хуже этот мир для него становится. В. Зеланд
29. Нужно верить в то, что впереди только хорошее, и тогда это хорошее обязательно произойдёт. Х. Сильва
30. Когда вам становится очень туго, и всё оборачивается против вас, и, кажется, нет сил терпеть ни одной минуты больше, ни за что не отступайте – именно в такие моменты наступает перелом в борьбе. Г. Бичер-Стоу

Рекомендации по формированию разумно оптимистического настроения на жизнедеятельность

Для разумно оптимистического отношения к жизни необходимо следовать правилам:

- использования прагматики пессимизма;
- позитивного рассуждения о будущем;
- активности в соответствии с реальностью;
- получения удовольствия от существования, от житейских и профессиональных достижений;
- правильный контекст своих сожалений.

Каждое из приведенных выше правил может быть истолковано в контексте эффективности профессиональной деятельности сотрудника ОВД.

Правило использования прагматики пессимизма гласит: разумный оптимист должен принимать в расчет все трудности и другие факторы, которые могут привести к неудаче. Это правило выступает психологическим стимулом к творческому преобразованию трудностей в достижения.

Пессимизм используется как источник трезвого взгляда на будущее, детального предвидения, изобретательности и мобилизации всех ресурсов на избежание проблем. Золотая гармония трезвого взгляда на мир и позитивной энергии преодоления трудностей – вот основной психологический смысл данного правила.

Правило позитивного рассуждения о будущем определяет две особенности взгляда на жизнь: подход к будущему и способ объяснения происходящего. Данное правило касается прежде всего способов рассуждения, а не

чувственного отношения к происходящему. Оптимистический подход к будущему основан на уверенности в том, что желаемые результаты будут достигнуты. Это также вера в то, что в будущем нам предстоят позитивные переживания, действия, жизненный опыт. Оптимисты склонны рассматривать неприятные эпизоды как одномоментные, связанные с конкретной ситуацией и вызванные внешними причинами. Их главное кредо – активность в преодолении трудностей, а не пассивное невмешательство. Активное поведение основано на выработке стратегии выбора из нескольких возможностей.

Правило активности в соответствии с реальностью предполагает творческий поиск скрытых возможностей в любой ситуации. Разумный оптимист, во-первых, не станет рассматривать трудность как причину оставить решение проблемы

Во-вторых, он знает об особенностях протекания своих эмоционально-волевых процессов, особенно на этапах возникновения тревоги, сопротивления, истощения – другими словами в фазе «переваривания» проблемы.

В-третьих, он способен запретить себе скоропалительное принятие решения, вне оглядки на реальное положение дел.

В-четвертых, он обладает возможностью посмотреть на себя и ситуацию со стороны, поставить диагноз проблемы с точки зрения возможности ее решения.

Руководствуясь *правилом получения удовольствия от существования, от житейских и профессиональных достижений*, человек обретает основу для позитивного развития. Способность зафиксировать в своем жизненном опыте череду успехов и достижений отличает развитую личность, нацеленную на новые победы.

Правило психологически правильного контекста своих сожалений предусматривает критический взгляд на ситуацию и восприятие негативных результатов деятельности как психологических уроков, без которых невозможно было бы достичь успеха.

Вопросы для самоконтроля.

1. Обоснуйте актуальность оптимистического настроения в контексте социального взаимодействия и профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел».
2. Соотнесите сущность оптимизма и пессимизма в плане адаптационных возможностей личности.
3. Подчеркните особенности защитного пессимизма в контексте психологического понимания уверенности.
4. Раскройте сущность разумного оптимизма применительно к пониманию феномена уверенности.
5. Детализируйте принципы правила и приемы формирования разумного оптимистического настроения на жизнедеятельность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Тренинг развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел является неотъемлемой составляющей его профессиональной подготовки. Деятельность всех звеньев в управлении органами внутренних дел зачастую зависит от психологической устойчивости отдельного сотрудника или его психологической надежности. Уверенное поведение полицейского выступает показателем его психологической устойчивости и предполагает готовность сопротивляться деструктивному психологическому воздействию, не стать жертвой при решении оперативных, служебных, боевых задач. Необходимость обеспечения морально-психологической устойчивости сотрудников органов внутренних дел, надежности в управлении социальными ситуациями обусловила разработку теоретических, методических, психодиагностических и содержательных аспектов социально-психологического обучения и развития навыков уверенного поведения.

В учебном пособии приводятся результаты:

- изучения теоретических аспектов проблемы уверенного поведения как фактора социальной эффективности сотрудников органов внутренних дел;
- рассмотрения феномена уверенного поведения в контексте эффективного выполнения правоохранительных задач;
- систематизации основных научных подходов к пониманию психологической сущности уверенного поведения;
- анализа личностных и социально-психологических детерминантов уверенности и уверенного поведения.

Определена система социально-психологических методов формирования навыков уверенного поведения, разработана методика формирования и развития навыков уверенного поведения сотрудников органов внутренних дел в процессе социально-психологического обучения (организационный, психодиагностический, психогимнастический аспект).

Выражаем надежду на то, что разработанное на основе научно-исследовательской работы учебное пособие позволит профессорско-преподавательскому составу образовательных организаций высшего образования МВД России эффективно осуществлять педагогическую деятельность в контексте совершенствования социально-психологического обучения сотрудника органов внутренних дел.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Вачков, И. В. Основы психологии группового тренинга : учебное пособие / И. В. Вачков. – 2-е изд., перераб. и доп – Москва : Ось-89, 2003. – 224 с.
2. Грановская, Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 655 с.
3. Евтихов, О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 256 с.
4. Емельянов, Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1985. – 166 с.
5. Ильин, Е. П. Психология риска / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 286 с.
6. Каппони, В., Новака, Т. «Как сделать все по-своему, или Ассертивность – в жизнь» / В. Каппони, Т. Новака. – Санкт-Петербург : Питер, 1995.
7. Клиническая психология : учебник для вузов. 5-е изд. / под ред. Б. Д. Карвасарского. – Санкт-Петербург : Питер, 2019. – 896 с.
8. Кравцов, О. Г. Особенности социального позиционирования оперативных сотрудников полиции / О. Г. Кравцов, В. А. Балашова, В. Л. Цветков // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2018. – № 4(75). – С. 60–64.
9. Крижанская, Ю. С., Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Санкт-Петербург : Смысл, 2005. – 280 с.
10. Ли, Д. Практика группового тренинга / Д. Ли. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 224с.
11. Loring W. McAllister. Практическое руководство по интерпретации CPI (перевод Н. А. Графининой, общая редакция Н. В. Тарабриной). – Москва : Институт психологии РАН, 1988.
12. Литвак, М. Е. Психологическое айкидо: учеб пособие / М. Е. Литвак. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2018. – 219 с.
13. Макшанов, С. И. Психология тренинга. Теория. Методология. Практика : монография. – Санкт-Петербург : Образование, 1997. – 238 с.
14. Марасанов, Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. – Москва : Совершенство, 1998. – 207 с.
15. Петровская, Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. – Москва : МГУ, 1982. – 168 с
16. Прихожан, А. М. Психология неудачника: тренинг уверенности в себе. – Москва : Сфера, 2000.
17. Психогимнастика в тренинге / под редакцией Н. Ю. Хрящевой. – Санкт-Петербург : «Речь», Институт тренинга, 2000. – 256 с.

18. Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Д. Я. Райгородский. – Москва : Бахрах-М, 2011. – 668с.
19. Ромек, В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / В. Г. Ромек. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 175 с.
20. Рудестам, К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – Санкт-Петербург : Питер Ком, 1999. – 384 с.
21. Смит, М. Тренинг уверенности в себе / М. Смит. – Санкт-Петербург : Речь, 2001. – 44 с.
22. Степанов, С. С. Мифы и тупики поп-психологии / С. С. Степанов. – Москва : ЭКСМО, 2012.
23. Трипутин, С. Н. Дидактический анализ инновационных методов в образовательных организациях высшего образования МВД России / С. Н. Трипутин, А. С. Душкин, М. Е. Гурьев // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 61-3. – С.311–314.
24. Хрулева, Т. А. Социально-психологический тренинг ассертивности в работе психолога с подростками / Т. А. Хрулева. – Симферополь, 2009.

Тест «Уверенность в себе»

Другое название данного теста – тест С. Райдаса. Здесь предлагается 30 утверждений, описывающих различные типы поведения. По каждому утверждению надо отметить степень соответствия:

- 5 – «очень характерно для меня, описание очень верное»,
- 4 – «довольно характерно для меня – скорее да, чем нет»,
- 3 – «отчасти характерно, отчасти не характерно»,
- 2 – «довольно нехарактерно для меня – скорее нет, чем да»,
- 1 – «совсем не характерно для меня, описание неверно».

Текст опросника

- *1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.
- *2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
- 3. Когда подаваемая еда в кафе меня не удовлетворяет, я жалуюсь на это официанту.
- *4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
- *5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».
- 6. Когда меня просят что-либо сделать, я обязательно выясняю, зачем это.
- 7. Я предпочитаю использовать сильные аргументы и доводы.
- 8. Я стараюсь быть в числе первых, как и большинство людей.
- *9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.
- 10. Я получаю удовольствие от общения с незнакомыми людьми.
- *11. Я часто не знаю, что лучше сказать привлекательной (ому) женщине (мужчине).
- *12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждение.
- *13. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить на учебу, чем пройти через собеседование.
- *14. Я стесняюсь возразить покупку.
- *15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.
- *16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.
- *17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться и дрожать.
- 18. Если известный и уважаемый лектор выскажет точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и свою точку зрения.
- *19. Я избегаю спорить и торговаться о цене.
- 20. Сделав что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.
- 21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.
- 22. Если кто-то сплетничает обо мне, я стремлюсь поговорить с ним об этом.
- *23. Мне часто трудно ответить «нет».
- *24. Я склонен сдерживать проявления своих эмоций, а не устраивать сцены.
- 25. Я жалуюсь на плохое обслуживание и беспорядок.
- *26. Когда мне делают комплимент, я не знаю, что сказать в ответ.
- 27. Если в театре или на лекции мне мешают разговорами, я делаю замечание.
- 28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, получит отпор.
- 29. Я всегда высказываю свое мнение.
- *30. Иногда мне абсолютно нечего сказать.

Ключ

1. Найти сумму баллов для вопросов, не отмеченных звездочкой (номера 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29).
2. Найти сумму для отмеченных звездочкой вопросов (номера 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30).
3. Прибавить к первой сумме число 72 и вычесть вторую сумму.

Интерпретация

- 0 - 24: очень не уверен в себе;
- 25 - 48: скорее не уверен, чем уверен;
- 49 - 72: среднее значение уверенности;
- 73 - 96: уверен в себе;
- 97 - 120: слишком самоуверен.

Тест «Экспресс-диагностика уровня самооценки личности»

(Методика диагностики самооценки)

Инструкция.

Отвечая на вопросы, указывайте, насколько часты для вас перечисленные ниже состояния: «А» – очень часто, «Б» – часто, «В» – иногда, «Г» – редко, «Д» – никогда.

Опросник методики экспресс диагностики самооценки.

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Я чувствую свою ответственность по работе.
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие меня ненавидят.
5. Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие.
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние.
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми.
10. Я допускаю ошибки в своей жизни.
11. Как жаль, что я не умею говорить как следует с людьми.
12. Как жаль, что мне не хватает уверенности в себе.
13. Мне бы хотелось, чтобы мои действия одобрялись другими.
14. Я слишком скромн.
15. Моя жизнь бесполезна.
16. Многие неправильного мнения обо мне.
17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня очень многого.
19. Люди не особенно интересуются моими достижениями.
20. Я часто смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня.
22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Я часто волнуюсь и понапрасну.
24. Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди.
25. Я чувствую себя скованным.
26. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
27. Я уверен, что люди все в жизни принимают легче, чем я.
28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
30. Как жаль, что я не так общителен.
31. В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте.
32. Я думаю о том, чего ждет от меня общественность.

Ключ к тесту, обработка и интерпретация результатов.

Чтобы определить уровень своей самооценки, нужно сложить все баллы по утверждениям по следующей шкале:

Очень часто – 4 балла;

Часто – 3 балла;

Иногда – 2 балла;

Редко – 1 балл;

Никогда – 0 баллов.

А теперь подсчитайте, каков общий суммарный балл по всем 32 суждениям.

Уровни самооценки:

Сумма баллов от 0 до 25 говорит о высоком уровне самооценки, при котором человек правильно реагирует на замечания других и редко сомневается в своих действиях.

Сумма баллов от 26 до 45 свидетельствует о среднем уровне самооценки, при котором человек лишь время от времени старается подладиться под мнения других.

Сумма баллов от 46 до 128 указывает на низкий уровень самооценки, при котором человек болезненно переносит критические замечания в свой адрес, старается всегда считаться с чужими мнениями и считает себя хуже других.

Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки)

Термин «агрессия» чрезвычайно часто употребляется сегодня в самом широком контексте и поэтому нуждается в серьезном «очищении» от целого ряда наслоений и отдельных смыслов.

Различные авторы в своих исследованиях по-разному определяют агрессию и агрессивность: как врожденную реакцию человека для «защиты занимаемой территории» (Лоренд, Ардри); как стремление к господству (Моррисон); реакцию личности на враждебную человеку окружающую действительность (К. Хорни, Э. Фромм). Очень широкое распространение получили теории, связывающие агрессию и фрустрацию (К. Мюллер)¹.

Под агрессивностью можно понимать свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-субъектных отношений. Вероятно, деструктивный компонент человеческой активности является необходимым в созидательной деятельности, так как потребности индивидуального развития с неизбежностью формируют в людях способность к устранению и разрушению препятствий, преодолению того, что противодействует этому процессу.

Агрессивность имеет качественные и количественные характеристики. Как и всякое свойство, она имеет различную степень выраженности: от почти полного отсутствия до ее предельного развития. Каждая личность должна обладать определенной степенью агрессивности. Отсутствие ее приводит к пассивности, ведомости, конформности и т. д. Чрезмерное развитие ее начинает определять весь облик личности, которая может стать конфликтной, неспособной на сознательную кооперацию и т. д. Сама по себе агрессивность не делает субъекта сознательно опасным, так как, с одной стороны, существующая связь между агрессивностью и агрессией не является жесткой, а, с другой, сам акт агрессии может не принимать сознательно опасные и неодобряемые формы. В житейском сознании агрессивность является синонимом «злонамеренной активности». Однако само по себе деструктивное поведение «злонамеренностью» не обладает, таковой его делает мотив деятельности, те ценности, ради достижения и обладания которыми активность разворачивается. Внешние практические действия могут быть сходны, но их мотивационные компоненты прямо противоположны.

Исходя из этого, можно разделить агрессивные проявления на два основных типа: первый – мотивационная агрессия как самооценочность, второй – инструментальная как средство (подразумевая при этом, что и та, и другая могут проявляться как под контролем сознания, так и вне него, и сопряжены с эмоциональными переживаниями (гнев, враждебность). Практических психологов в большей степени должна интересовать мотивационная агрессия как прямое проявление реализации присущих личности деструктивных тенденций. Определив уровень таких деструктивных тенденций, можно с большой степенью вероятности прогнозировать возможность проявления открытой мотивационной агрессии. Одной из подобных диагностических процедур является опросник Басса–Дарки.

А. Басс, воспринявший ряд положений своих предшественников, разделил понятия агрессии и враждебности и определил последнюю как «...реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий». Создавая свой опросник, диф-

¹ Колодич Е. Н. Коррекция эмоциональных нарушений у детей и подростков. – Минск : РИПО, 1999. – 94 с.

ференцирующий проявления агрессии и враждебности, психологи выделили следующие *виды реакций*:

1. Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.
2. Косвенная – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.
3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
4. Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.
5. Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.
6. Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.
7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).
8. Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

Опросник состоит из 75 утверждений, на которые испытуемый отвечает «да» или «нет».

ОПРОСНИК

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим	да	нет
2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю	да	нет
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь	да	нет
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню	да	нет
5. Я не всегда получаю то, что мне положено	да	нет
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной	да	нет
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать	да	нет
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести	да	нет
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека	да	нет
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами	да	нет
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам	да	нет
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его	да	нет
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами	да	нет
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал	да	нет
15. Я часто бываю несогласен с людьми	да	нет
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь	да	нет
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему	да	нет
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями	да	нет
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется	да	нет
20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор	да	нет
21. Меня немного огорчает моя судьба	да	нет
22. Я думаю, что многие люди не любят меня	да	нет

23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной	да	нет
24. Люди, увиливающие от работы, должны испытывать чувство вины	да	нет
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку	да	нет
26. Я не способен на грубые шутки	да	нет
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются	да	нет
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались	да	нет
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится	да	нет
30. Довольно многие люди завидуют мне	да	нет
31. Я требую, чтобы люди уважали меня	да	нет
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей	да	нет
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их «щелкнули по носу»	да	нет
34. Я никогда не бываю мрачен от злости	да	нет
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь	да	нет
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания	да	нет
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть	да	нет
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются	да	нет
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям	да	нет
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены	да	нет
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня	да	нет
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь	да	нет
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием	да	нет
44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел	да	нет
45. Мой принцип: «Никогда не доверять «чужакам»	да	нет
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю	да	нет
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею	да	нет
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь	да	нет
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева	да	нет
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться	да	нет
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать	да	нет
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня	да	нет
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ	да	нет
54. Неудачи огорчают меня	да	нет
55. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие	да	нет
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее	да	нет
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку	да	нет
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо	да	нет
59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю	да	нет
60. Я ругаюсь только со злости	да	нет
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть	да	нет

62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее	да	нет
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу	да	нет
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся	да	нет
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить	да	нет
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает	да	нет
67. Я часто думаю, что жил неправильно	да	нет
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки	да	нет
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей	да	нет
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня	да	нет
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение	да	нет
72. В последнее время я стал занудой	да	нет
73. В споре я часто повышаю голос	да	нет
74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям	да	нет
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить	да	нет

При составлении опросника использовались принципы:

1. Вопрос может относиться только к одной форме агрессии.
2. Вопросы формулируются таким образом, чтобы в наибольшей степени ослабить влияние общественного одобрения ответа на вопрос.

Ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом:

1. Физическая агрессия:

«да» = 1, «нет» = 1, 25, 31, 41, 48, 55, 62, 68, «нет» = 1, «да» = 9, 17

2. Косвенная агрессия:

«да» = 1, «нет» = 2, 10, 18, 34, 42, 56, 63, «нет» = 1, «да» = 26, 49

3. Раздражение:

«да» = 1, «нет» = 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72, «нет» = 1, «да» = 11, 35, 69

4. Негативизм:

«да» = 1, «нет» = 4, 12, 20, 28, «нет» = 1, «да» = 36

5. Обида:

«да» = 1, «нет» = 5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58

6. Подозрительность:

«да» = 1, «нет» = 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59, «нет» = 1, «да» = 33, 66, 74, 75

7. Вербальная агрессия:

«да» = 1, «нет» = 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73, «нет» = 1, «да» = 33, 66, 74, 75

8. Чувство вины: «да» = 1, «нет» = 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67

Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалу, а индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной) включает в себя шкалы 1, 3, 7.

Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 плюс–минус 4, а враждебности – 6,5-7 плюс-минус 3. При этом обращается внимание на возможность достижения определенной величины, показывающей степень проявления агрессивности.

Пользуясь данной методикой, необходимо помнить, что агрессивность как свойство личности, и агрессия как акт поведения, могут быть поняты в контексте психологического анализа мотивационно-потребностной сферы личности. Поэтому опросником Басса–Дарки следует пользоваться в совокупности с другими методиками: личностными тестами психических состояний (Кэттелл, Спилберг), проективными методиками (М. Люшер) и т. д.

Тест «Экспресс-диагностика неуправляемой эмоциональной возбудимости (В. В. Бойко)»

Чтобы пройти тест, Вам понадобятся лист бумаги и ручка.

Назначение теста:

Диагностика подверженности неуправляемой эмоциональной возбудимости.

Инструкция к тесту:

В целях личностного самопознания вам необходимо ответить «да» или «нет» на предложенные 12 вопросов.

Тестовый материал:

1. Обычно высказываете свои мнения людям откровенно, не особо задумываясь над выбором слов и выражений.
2. Быстро начинаете злиться или впадать в гнев.
3. Можете ударить обидчика, оскорбившего вас.
4. После приема небольшой дозы алкоголя становитесь несдержанным.
5. Можете стать резким или нагрубить, когда заденут ваше самолюбие.
6. В детстве вы убегали из дома, обидевшись на родителей.
7. Обижаетесь по пустякам.
8. Перед важной встречей, событием очень волнуетесь, нервничаете.
9. Под влиянием эмоций можете сказать такое, о чем потом будете жалеть.
10. В возбужденном состоянии плохо контролируете свои действия (можете бить посуду, швырять вещи, ломать предметы).
11. Вам приходилось расплачиваться за свою вспыльчивость (вас наказывали, объявляли выговор, вас покидали друзья и т. п.).
12. Нередко вы быстро покупаете понравившуюся вам вещь, не успев рассмотреть и оценить ее как следует, и оказывается, что купили не то, что надо.

Обработка и интерпретация результатов теста:

За каждый утвердительный ответ начислите себе балл.

10-12 баллов – вы очень импульсивный человек, неуправляемая эмоциональная возбудимость – ваш функциональный стереотип поведения, однако он неприятен для партнеров.

5-9 баллов – у вас есть признаки импульсивности.

4 балла и меньше – вы неимпульсивны.

Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири

Методика создана Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 г. и предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимной оценке.

При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора: доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность. Именно эти факторы определяют общее впечатление о человеке в процессах межличностного восприятия. Они названы М. Аргайлом в числе главных компонентов при анализе стиля межличностного поведения и по содержанию могут быть соотнесены с двумя из трех главных осей семантического дифференциала Ч. Осгуда: оценка и сила. В многолетнем исследовании, проводимом американскими психологами под руководством Б. Бейлза, поведение члена группы оценивается по двум переменным, анализ которых осуществляется в трехмерном пространстве, образованном тремя осями: доминирование – подчинение, дружелюбие – агрессивность, эмоциональность – аналитичность.

Для представления основных социальных ориентаций Т. Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование–подчинение, дружелюбие–враждебность. В свою очередь эти секторы разделены на восемь – соответственно более частным отношениям. Для еще более тонкого описания круг делят на 16 секторов, но чаще используются октанты, определенным образом ориентированные относительно двух главных осей.

Схема Т. Лири основана на предположении, что чем ближе оказываются результаты испытуемого к центру окружности, тем сильнее взаимосвязь этих двух переменных. Сумма баллов каждой ориентации переводится в индекс, где доминируют вертикальная (доминирование – подчинение) и горизонтальная (дружелюбие – враждебность) оси. Расстояние полученных показателей от центра окружности указывает на адаптивность или экстремальность интерперсонального поведения.

Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа.

Т. Лири предлагал использовать методику для оценки наблюдаемого поведения людей, т. е. поведения в оценке окружающих («со стороны»), для самооценки, оценки близких людей, для описания идеального «Я». В соответствии с этими уровнями диагностики меняется инструкция для ответа.

Разные направления диагностики позволяют определить тип личности, а также сопоставлять данные по отдельным аспектам. Например, «социальное «Я», «реальное «Я», «мои партнеры» и т. д.

Методика может быть представлена респонденту либо списком (по алфавиту или в случайном порядке), либо на отдельных карточках. Ему предлагается указать те утверждения, которые соответствуют его представлению о себе, относятся к другому человеку или его идеалу.

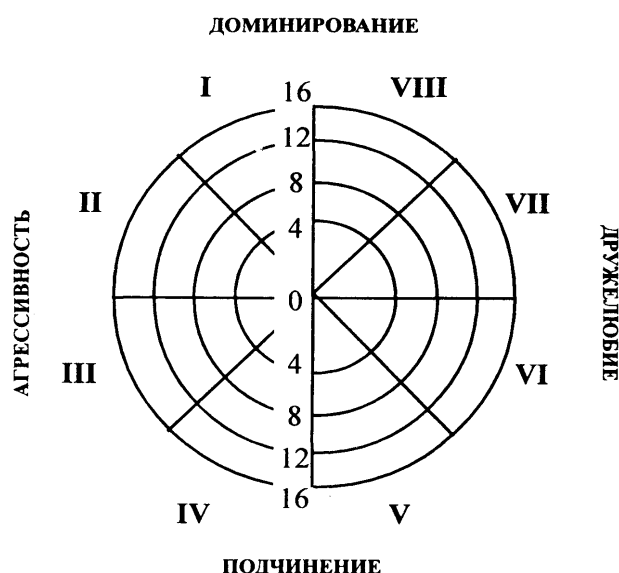
Максимальная оценка уровня – 16 баллов, но она разделена на четыре степени выраженности отношения (см. таб. № 2):

Таблица № 2.

0-4 балла – низкая	адаптивное поведение
5-8 баллов – умеренная	
9-12 баллов – высокая	экстремальное до патологии поведение
13-16 баллов – экстремальная	

В результате производится подсчет баллов по каждой октанте с помощью специального «ключа» к опроснику. Полученные баллы переносятся на дискограмму, при этом расстояние от центра круга соответствует числу баллов по данной октанте (от 0 до 16). Концы векторов соединяются и образуют личностный профиль (рис. № 1).

По специальным формулам определяются показатели по основным факторам: *доминирование и дружелюбие*.



Доминирование = $(I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$

Дружелюбие = $(VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$

Качественный анализ полученных данных проводится путем сравнения дискограмм, демонстрирующих различия между представлениями разных людей. С. В. Максимовым приведены индексы точности рефлексии, дифференцированности восприятия, степени благополучности положения личности в группе, степени осознания личностью мнения группы, значимости группы для личности.

Методический прием позволяет изучать проблему психологической совместимости и часто используется в практике семейной консультации, групповой психотерапии и социально-психологического тренинга.

Типы отношения к окружающим

I. Авторитарный

13-16 – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее.

9-12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения.

0-8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

II. Эгоистичный

13-16 – стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности перекладывает на окружающих, сам относится к ним несколько отчужденно, хвастливый, самодовольный, заносчивый.

0-12 – эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

III. Агрессивный

13-16 – жесткий и враждебный по отношению к окружающим, резкий, жесткий, агрессивность может доходить до асоциального поведения.

9-12 – требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0-8 – упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

IV. Подозрительный

13-16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно на всех жалуется, всем недоволен (шизоидный тип характера).

9-12 – критичный, необщительный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0-8 – критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

V. Подчиняемый

13-16 – покорный, склонный к самоунижению, слабовольный, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

9-12 – застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0-8 – скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

VI. Зависимый

13-16 – резко неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения.

9-12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0-8 – конформный, мягкий, ожидает помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

VII. Дружелюбный

9-16 – дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, «быть хорошим» для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогрупп, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильный (истероидный тип характера).

0-8 – склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, правилам и принципам «хороше-

го тона» в отношениях с людьми, инициативный энтузиаст в достижении целей группы, стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь, общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

VIII. Альтруистический

9-16 – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, принимает на себя ответственность за других (может быть только внешняя «маска», скрывающая личность противоположного типа).

0-8 – ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

Текст опросника

Поставьте знак «+» против тех определений, которые соответствуют Вашему представлению о себе (если нет полной уверенности, знак «+» не ставьте).

I.

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством собственного достоинства
6. Независимый

II.

7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявить безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый

III.

11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален

IV.

15. Способен проявить недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту

V.

19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый
21. Благородный
22. Восхищающийся и склонный к подражанию

VI.

- 23. Уважительный
- 24. Ищущий одобрения
- 25. Способен к сотрудничеству
- 26. Стремится ужиться с другими

VII.

- 27. Дружелюбный, доброжелательный
- 28. Внимательный и ласковый
- 29. Деликатный
- 30. Одобряющий

VIII.

- 31. Отзывчивый к призывам о помощи
- 32. Бескорыстный
- 33. Способен вызвать восхищение
- 34. Пользуется уважением у других

I.

- 35. Обладает талантом руководителя
- 36. Любит ответственность
- 37. Уверен в себе
- 38. Самоуверен и напорист

II.

- 39. Деловит и практичен
- 40. Любит соревноваться
- 41. Строгий и крутой, где надо
- 42. Неумолимый, но беспристрастный.

III.

- 43. Раздражительный
- 44. Открытый и прямолинейный
- 45. Не терпит, чтобы им командовали
- 46. Скептичен

IV.

- 47. На него трудно произвести впечатление
- 48. Обидчивый, щепетильный
- 49. Легко смущается
- 50. Не уверен в себе

V.

- 51. Уступчивый
- 52. Скромный
- 53. Часто прибегает к помощи других
- 54. Очень почитает авторитеты

VI.

- 55. Охотно принимает советы
- 56. Доверчив и стремится радовать других
- 57. Всегда любезен в общении
- 58. Дорожит мнением окружающих

VII.

- 59. Общительный и уживчивый
- 60. Добросердечный
- 61. Добрый, вселяющий уверенность
- 62. Нежный и мягкосердечный

VIII.

- 63. Любит заботиться о других
- 64. Бескорыстный, щедрый
- 65. Любит давать советы
- 66. Производит впечатление значимости

I.

- 67. Начальственно-повелительный
- 68. Властный
- 69. Хвастливый
- 70. Надменный и самодовольный

II.

- 71. Думает только о себе
- 72. Хитрый и расчетливый
- 73. Нетерпим к ошибкам других
- 74. Своекорыстный

III.

- 75. Откровенный
- 76. Часто недружелюбен
- 77. Озлобленный
- 78. Жалобщик

IV.

- 79. Ревнивый
- 80. Долго помнит обиды
- 81. Склонный к самобичеванию
- 82. Застенчивый

V.

- 83. Безынициативный
- 84. Кроткий
- 85. Зависимый, несамостоятельный
- 86. Любит подчиняться

VI.

- 87. Предоставляет другим принимать решения
- 88. Легко попадает впросак
- 89. Легко попадает под влияние друзей
- 90. Готов довериться любому

VII.

- 91. Благорасположен ко всем без разбору
- 92. Всем симпатизирует
- 93. Прощает все
- 94. Переполнен чрезмерным сочувствием

VIII.

- 95. Великодушен и терпим к недостаткам
- 96. Стремится покровительствовать
- 97. Стремится к успеху
- 98. Ожидает восхищения от каждого

I.

- 99. Распоряжается другими
- 100. Деспотичный
- 101. Сноб (судит о людях по рангу и личным качествам)
- 102. Тщеславный

II.

- 103. Эгоистичный
- 104. Холодный, черствый
- 105. Язвительный, насмешливый
- 106. Злобный, жестокий

III.

- 107. Часто гневливый
- 108. Бесчувственный, равнодушный
- 109. Злопамятный
- 110. Проникнут духом противоречия

IV.

- 111. Упрямый
- 112. Недоверчивый и подозрительный
- 113. Робкий
- 114. Стыдливый

V.

- 115. Отличается чрезмерной готовностью
- 116. Мягкотелый
- 117. Почти никогда и никому не возражает
- 118. Ненавязчивый

VI.

- 119. Любит, чтобы его опекали
- 120. Чрезмерно доверчив
- 121. Стремится снискать расположение каждого
- 122. Со всеми соглашается

VII.

- 123. Всегда дружелюбен
- 124. Всех любит
- 125. Слишком снисходителен к окружающим
- 126. Старается утешить каждого

VIII.

- 127. Заботится о других в ущерб себе
- 128. Портит людей чрезмерной добротой

Методика «Прогноз»

При профилактике и диагностике эмоционального состояния особое значение придается так называемой нервно-психической неустойчивости, которая является отражением одновременно психического и соматического уровня здоровья индивида. Нервно-психическая устойчивость (НПУ) показывает риск дезадаптации личности в условиях стресса, то есть тогда, когда система эмоционального отражения функционирует в критических условиях, вызываемых внешними, равно как и внутренними факторами.

Методика «Прогноз» разработана в Санкт-Петербургской военно-медицинской академии и предназначена для определения уровня НПУ, риска дезадаптации в стрессе. Она особенно информативна при подборе лиц, пригодных для работы или службы в трудных, непредсказуемых условиях, где к человеку предъявляются повышенные требования.

Таблица № 3. Шкала нервно-психической устойчивости

Полученные баллы НПУ	Пункты шкалы НПУ	Значение пунктов шкалы НПУ
33 и более	1	Чем ниже пункт, тем больше нервно-психическая неустойчивость в стрессе
29-32	2	
23-28	3	
18-22	4	
14-17	5	Среднее
11-13	6	Чем выше пункты, тем больше нервно-психическая устойчивость и меньше риск дезадаптации в стрессе.
9-10	7	
7-8	8	
6	9	
5 и менее	10	

Обработка результатов

Подсчитывается сумма баллов правильных ответов, соответствующих «ключу»:

- «да» – вопросы: 3, 5, 7, 10, 16, 20, 26, 27, 29, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84;

- «нет» – вопросы: 2, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 28, 30, 33, 37, 38, 39, 46, 49, 54, 55, 58, 61, 68.

Методика содержит шкалу для проверки искренности ответов:

- «да» – вопросы: 1, 4, 6, 8, 9, 11, 15, 17, 18, 22, 25, 31, 34, 36, 43.

Начинать подведение итогов следует с проверки искренности ответов респондента: если по данной шкале опрашиваемый набирает 5 и более баллов, результаты опроса недостоверны, ибо человек хочет казаться лучше, а не таким, какой он есть.

Интерпретация результатов

Нервно-психическая неустойчивость тем больше, чем больше получено баллов. Полученный балл надо соотносить с условной шкалой НПУ: она в интервале от 1 до 10 пунктов. Чем больше значение пункта условной шкалы, тем больше нервно-психическая устойчивость (см. таб. № 3).

Инструкция: прочтите утверждение и дайте ответ «да» или «нет».

Вопросы

1. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
2. В детстве у меня была такая компания, где все старались всегда и во всем стоять друг за друга.
3. Временами у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
4. Бывали случаи, когда я не сдерживал своих обещаний.
5. У меня часто болит голова.
6. Иногда я говорю неправду.
7. Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всем теле.
8. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.
9. Бывает, что сержусь.
10. Теперь мне трудно надеяться на то, что чего-нибудь добьюсь в жизни.
11. Бывает, что я откладываю на завтра то, что нужно сделать сегодня.
12. Я охотно принимаю участие во всех собраниях и других общественных мероприятиях.
13. Самая трудная борьба для меня – борьба с самим собой.
14. Мышечные судороги и подергивания у меня бывают очень редко.
15. Иногда, когда я неважно себя чувствую, я бываю раздражительным.
16. Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.
17. В гостях я держусь за столом лучше, чем дома.
18. Если мне не грозит штраф и машин поблизости нет, я могу перейти улицу там, где мне хочется, а не там, где положено.
19. Я считаю, что моя семейная жизнь такая же хорошая, как и у большинства моих знакомых.
20. Мне часто говорят, что я вспыльчив.
21. Запоры у меня бывают редко.
22. В игре я предпочитаю выигрывать.
23. Последние несколько лет большую часть времени я чувствую себя хорошо.
24. Сейчас мой вес постоянен – я не полнею и не худею.
25. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах.
26. Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.
27. С моим рассудком творится что-то неладное.
28. Меня беспокоят мои сексуальные (половые) проблемы.
29. Когда я пытаюсь что-то сказать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки.
30. Руки у меня такие же ловкие и проворные, как прежде.
31. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
32. Думаю, что я человек обреченный.
33. Я ссорюсь с членами моей семьи редко.
34. Бывает, что я с кем-нибудь немного посплетничаю.
35. Часто я вижу сны, о которых лучше никому не рассказывать.
36. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особенно не задумываясь, соглашался с мнением других.
37. В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.
38. Моя внешность меня в общем устраивает.
39. Я вполне уверен в себе.
40. Раз в неделю или чаще я бываю очень возбужденным и взволнованным.

41. Кто-то управляет моими мыслями.
42. Я ежедневно выпиваю необычно много воды.
43. Бывает, что неприличная или непристойная шутка вызывает у меня смех.
44. Счастливей всего я бываю, когда один.
45. Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.
46. Я любил сказки Андерсена.
47. Даже среди людей я обычно чувствую себя одиноким.
48. Меня злит, когда меня торопят.
49. Меня легко привести в замешательство.
50. Я легко теряю терпение с людьми.
51. Часто мне хочется умереть.
52. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним.
53. Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.
54. К вопросам религии я отношусь равнодушно – они не занимают меня.
55. Приступы плохого настроения бывают у меня редко.
56. Я заслуживаю сурового наказания за свои поступки.
57. У меня были очень необычные мистические переживания.
58. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.
59. У меня бывали периоды, когда из-за волнения я терял сон.
60. Я человек нервный, легко возбудимый.
61. Мне кажется, что обоняние у меня такое же, как и у других людей (не хуже).
62. Все у меня получается плохо, не так, как надо.
63. Я почти всегда ощущаю сухость во рту.
64. Большую часть времени я чувствую себя усталым.
65. Иногда я чувствую, что близок к нервному срыву.
66. Меня очень раздражает, что я забываю, куда кладу вещи.
67. Я очень внимательно отношусь к тому, как я одеваюсь.
68. Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем рассказы о любви.
69. Мне очень трудно приспособиться к новым условиям жизни, работы. Переход к любым другим условиям жизни, работы, учебы кажется невыносимым.
70. Мне кажется, что по отношению именно ко мне особенно часто поступают несправедливо.
71. Я часто чувствую себя несправедливо обиженным.
72. Мое мнение часто не совпадает с мнением окружающих.
73. Я часто испытываю чувство усталости от жизни, и мне не хочется жить.
74. На меня обращают внимание чаще, чем на других.
75. У меня бывают головные боли и головокружения из-за переживаний.
76. Часто у меня бывают периоды, когда мне никого не хочется видеть.
77. Мне трудно проснуться в назначенный час.
78. Если в моих неудачах кто-то виноват, я не оставляю его безнаказанным.
79. В детстве я был капризный и раздражительный.
80. Мне известны случаи, когда мои родственники лечились у невропатологов и психиатров.
81. Иногда я принимаю валериану, элениум, кодеин и другие успокаивающие средства.
82. У меня есть судимые родственники.
83. В юности я имел приводы в милицию.
84. Случалось, что мне грозили оставить в школе на второй год.

Учебное издание

Кораблев Сергей Евгеньевич

ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ УВЕРЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Учебное пособие

Редактор Е. В. Михалькова
Компьютерная верстка В. В. Павлов

Подписано в печать 30.12.2019. Формат 60х84 ¹/₁₆

Усл. печ. л. 10,69

Тираж 100 экз. Заказ № 219

Воронежский институт МВД России
394065 Воронеж, просп. Патриотов, 53

Типография Воронежского института МВД России
394065 Воронеж, просп. Патриотов, 53

