



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ИМЕНИ В.Я. КИКОТЯ»

В. Л. Цветков
В. А. Балашова
О. Г. Кравцов

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ**

Учебное пособие

Москва
2020

ББК 88.8
Ц27

Рецензенты:

профессор кафедры психологии, педагогики и организации работ с кадрами Академии управления МВД России доктор психологических наук, доцент **В. В. Вахнина**; ведущий научный сотрудник НИЦ № 3 ВНИИ МВД России кандидат психологических наук **Е. А. Печенкова**

Цветков, В. Л.

Ц27 Социально-психологический тренинг профессионального общения : учебное пособие / В. Л. Цветков, В. А. Балашова, О. Г. Кравцов. – М. : Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя, 2020. – 194 с.
ISBN 978-5-9694-0855-5

В учебном пособии учтены особенности и наработки в области обучения профессиональному общению. Материал пособия структурирован таким образом, чтобы задавать направление и проблематику (краткая теория вопроса), содержание обучения. При этом сам преподаватель, ведущий этот курс, может выстраивать траекторию обучения в зависимости от особенностей и запросов аудитории.

Кроме того, приведены упражнения и игры для раскрытия кроющихся в профессиональном общении сложностей. Каждое из упражнений направлено на свой конкретный аспект.

Тренинг предназначен для курсантов, студентов образовательных организаций, преподавателей, а также для тех, кто интересуется проблемами профессионального общения.

ББК 88.8

ISBN 978-5-9694-0855-5

© Московский университет
МВД России имени В.Я. Кикотя, 2020
© Цветков В. Л., Балашова В. А.,
Кравцов О. Г., 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	6
Глава 1. Тренинг общения в системе профессиональной подготовки сотрудника полиции.....	9
1.1. Требования к личностным качествам сотрудников полиции, необходимым для профессиональной деятельности.....	10
1.2. Специфика профессионального общения сотрудника полиции	16
1.3. Цели профессионального общения	25
1.4. Практические упражнения на отработку основных навыков профессионального общения сотрудников полиции	
«Моя проблема в общении».....	31
«Аргументация».....	32
«Визуальный контакт»	37
«Цель разговора»	39
Глава 2. Формирование навыков визуальной диагностики и профайлинга партнеров по общению.....	45
2.1. Основные элементы моментального психологического портрета.....	46
2.2. Наблюдение за невербальным поведением человека	53
2.3. Практические упражнения на отработку основных навыков визуальной диагностики	
«Угадай цвет».....	58
«Распознай эмоцию»	62
«Демонстратор»	68
«Бессловесное представление»	70
«Обмани меня».....	71
«Транзакция».....	73
«Верю – не верю»	73
«Оперативная информация»	74
«Кто есть кто?!»	75

Глава 3. Тренинг использования методов эффективного вхождения в контакт с партнером по общению в процессе служебной деятельности	80
3.1. Методика выстраивания коммуникативного контакта с незнакомым человеком	81
3.2. Стратегии выстраивания коммуникативного контакта	90
3.3. Приемы достижения психологического контакта в профессиональном общении	97
3.4. Практические упражнения на отработку основных навыков установления психологического контакта в профессиональном общении	104
«Зеркало»	
«Побег из тюрьмы»	105
«Какой ты собеседник?»	106
«Триалог»	111

Глава 4. Тренинг применения техник эффективной коммуникации сотрудника полиции с различными типами партнеров	116
4.1. Барьеры общения и способы их преодоления в рамках профессиональной коммуникации	117
4.2. Принципы и правила эффективной коммуникации сотрудника полиции в рамках служебной деятельности	121
4.3. Приемы и методы эффективной коммуникации сотрудника полиции в рамках служебной деятельности	129
4.4. Практические упражнения на отработку основных навыков эффективной коммуникации	132
«Передать одним словом»	132
«Другими словами»	133
«Переводчик»	134
«Семеро с ложкой» (ролевая игра)	135
«Улучшенный телефон» (ролевая игра)	137
«Молчащее и говорящее зеркало»	138
«Фильтр»	140
«Кодовая фраза»	142
«Правила общения»	144
«Совместная работа»	145

Глава 5. Тренинг использования технологий эффективного воздействия сотрудника полиции на партнеров по общению в процессе решения служебных задач	154
5.1. Понятие и виды эффективного психологического воздействия	155
5.2. Типология воздействия на партнера по общению	159
5.3. Манипуляция как вид психологического воздействия	171
5.4. Практические упражнения на отработку основных навыков эффективного психологического воздействия	174
«Встреча с героем»	175
«Семь доказательств»	176
«10 негрятя»	176
«Ситуации общения»	178
«Саботажник»	180
«Оратор»	181
«Презентация вещи»	181
«Освобождение заложников»	182
«Противостояние»	185
Заключение	191

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня весьма популярны различного вида психологические тренинги: личностного роста, эффективного общения, самопрезентации, искусства управления другими людьми и т. д.

Мотивация участников психологических тренингов различна: стремление к самосовершенствованию, приобретению уверенности в себе, желание стать известным, востребованным, успешным, научиться манипулировать людьми, добиваясь своего, и др.

Формированию подобных ориентиров способствуют современные информационные технологии, оказывающие психологическое воздействие на массовое сознание, результатом которого становятся определенные шаблоны поведения. Их смена происходит весьма динамично (то, что было актуально еще вчера, становится неинтересно уже сегодня).

Спрос, как известно, рождает предложение, поэтому на рынке услуг представлен широкий спектр программ, направленных на привитие той или иной модели поведения. Например, как стоит себя вести, чтобы выйти замуж; найти высокооплачиваемую работу в престижной организации и т. д.

Однако подобные программы не затрагивают глубины психологического знания, способного помочь сориентироваться в ситуации неопределенности, непредсказуемости и внезапности.

В профессиональной деятельности сотрудника полиции такие особенности представлены вполне четко, особенно в работе оперативного сотрудника, участкового уполномоченного, следователя, дознавателя.

Правоохранительная деятельность характеризуется выраженным динамизмом, высокой интенсивностью, регулярным

воздействием стрессогенных факторов, большой степенью риска и персональной ответственности, виктимологическим и коммуникативным аспектами, из чего следует необходимость обладания универсальным профессионализмом, позволяющим выдержать ее нормативность и противостоять экстремальному характеру.

И здесь нельзя обойтись только шаблоном поведения. Прочная когнитивная основа, сформированная в процессе профессиональной подготовки, поспособствует выбору оптимальной модели поведения, трансляция которой будет обладать уверенным и убедительным характером.

Следовательно, роль социально-психологического тренинга как метода, позволяющего овладеть психотехнологиями эффективного взаимодействия, исходя из специфики профессионально-ролевого и конспиративно-ролевого, а также внутриорганизационного и внеорганизационного общения сотрудника полиции, весьма уместна.

В деятельности полицейского актуализируются не только общепсихологические знания, но, прежде всего, социально-психологические и социально-перцептивные умения. Именно они позволяют при выявлении информативных признаков личности и поведения диагностировать индивидуально-психологические особенности объекта, представляющего оперативный интерес.

Кроме того, психологический анализ факторов криминализации позволит определить степень социальной запущенности личности, спрогнозировать дальнейшие действия преступника для принятия превентивных мер.

Разнообразие служебных задач, стоящих перед сотрудником полиции, предполагает его высокую психологическую готовность к действию. В связи с этим актуализируются психологи-

ческая пластичность и гибкость личности полицейского. Развитие таких значимых личных и деловых качеств возможно в рамках профессиональной подготовки, непосредственно в образовательном процессе, чему и посвящено данное пособие.

Профессиональное общение сотрудника полиции так же, как и его профессиональная деятельность, обладает конфликтным характером, обусловленным противоборством и противодействием лицам, преступившим закон. При обостренном противоречии или сопротивлении становится сложно не перейти грань дозволенного правовыми и этическими нормами. Тем более, что содержание деятельности весьма специфично в сочетании в ней гласного и негласного характера. Наличие психологии игры при взаимодействии с преступной средой является своего рода испытанием для сотрудника полиции на профессиональное соответствие: ведя игру «на грани фола», сохранять свою профессиональную и социальную идентичность.

Учебное пособие направлено на рассмотрение роли психологического аспекта при выполнении оперативно-служебных задач. Представлены упражнения, способствующие выявлению и анализу психологических особенностей в ситуации профессионального общения.

При выполнении практических заданий, моделирующих ситуации социального и профессионального взаимодействия, развиваются когнитивные и коммуникативные структуры личности, а также психологическая подготовка к реализации представленных психотехнологий в профессиональной деятельности.

ГЛАВА 1

ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

Тренинг профессионального общения занимает особое место в системе подготовки сотрудников полиции. Его содержанием ядром являются общение и взаимодействие сотрудников в процессе выполнения профессиональной деятельности, т. е. в ходе практических занятий рассматриваются различные психологические аспекты профессионального общения как средства решения оперативно-служебных задач.

Важнейшим метанавыком, ради которого и должен проводиться тренинг, является профессиональная рефлексия общения. Иными словами, обучающиеся должны более детально анализировать, как общаются они сами и другие люди со стороны.

Для реализации этой сложной задачи избирается форма тренинга. Именно такой, практико-ориентированный подход позволяет вырабатывать умения и навыки для дальнейшего формирования коммуникативных компетенций, необходимых для профессионального общения.

Социально-психологическим тренинг назван неслучайно. В содержательном отношении в его рамках рассматриваются профессиональные социальные ситуации, в которых может оказаться сотрудник полиции, и на основе научного анализа выработать коммуникативные средства, позволяющие управлять и грамотно разрешать различные трудности¹.

¹ Фопель К. Эффективный воркшоп: Динамическое обучение / пер. с нем. М. : Генезис, 2003.

Как и многие другие психологические навыки, развитие обучения коммуникативной компетентности возможно только при активном участии в этом процессе самого обучающегося. Проще говоря, научить общаться возможно, только если человек сам желает обучаться и готов прилагать соответствующие усилия.

Основная задача первой главы настоящего пособия – ввести обучающихся в дискурс социально-психологического тренинга профессионального общения и показать репертуар возможных проблем, вызванных неумением решать различные коммуникативные задачи.

1.1. Требования к личностным качествам сотрудников полиции, необходимым для профессиональной деятельности

Современный темп жизни динамичен. Человеку необходимо обладать умением быстро приспосабливаться к происходящим изменениям и преобразованиям. У молодого специалиста не так много времени для того, чтобы «войти», как говорится, в профессию.

Кроме того, кадровая ситуация в отдельных профессиональных системах такова, что необходимы специалисты, способные выполнять свои обязанности сразу же, подготовленные операционально, технологически и психологически. Следовательно, в данном отношении огромную роль играет профессиональная подготовка. Это относится и к сотрудникам полиции.

Профессиональная деятельность сотрудника полиции обладает рядом отличительных особенностей, которые предъявляют высокие требования к личности на этапе профессионального отбора и подбора. Каждая специальность в органах внутренних

дел (далее – ОВД) подразумевает определенный набор профессионально важных качеств сотрудника.

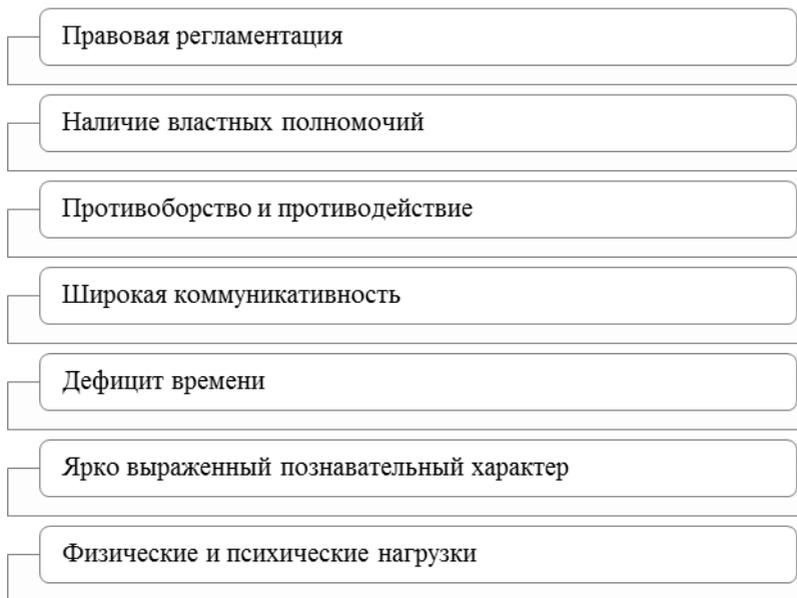
С одной стороны, в ОВД существуют общие требования к личности сотрудника, которые представлены на этапе профессионального отбора. С другой стороны, здесь же актуализируются более частные требования к личностным качествам кандидата.

Иными словами, если человек хочет стать полицейским, он должен обладать развитыми физическими качествами, стрессоустойчивостью, волевыми качествами, социально значимыми мотивами и т. д., но конкретизация должности, например следователя, делает необходимыми такие качества, как: высокий уровень развития интеллектуальных способностей, эмпатия, устойчивость к психическим перегрузкам, навыки психологического воздействия и т. д.

Для оперативного сотрудника полиции необходимы: физическая быстрота и выносливость, устойчивость к психофизическим перегрузкам, волевые качества, благоразумная склонность к риску, высокие адаптивные качества и т. д. Необходимо учитывать особенности профессиональной деятельности. Кратко остановимся на них (*схема 1*).

1. Правовая регламентация. Известен постулат: действия сотрудника должны осуществляться в строгом соответствии с законом. Для того, чтобы оперировать нормами законодательства, он должен быть юридически грамотен. Следовательно, здесь актуализируются *познавательные качества* личности. Правовая регламентация автоматически придает деятельности сотрудника выраженный *нормативный характер*.

Психологические особенности профессиональной деятельности сотрудника полиции



2. **Наличие властных полномочий.** Полицейский обладает определенными властными полномочиями, однако он является представителем исполнительной ветви власти, поэтому они не безграничны. Любое уполномоченное действие должно быть обусловлено буквой закона, иначе оно перерастет в злоупотребление властью, за что сотрудник может быть привлечен к ответственности.

Таким образом, наличие властных полномочий означает *принудительный характер* деятельности сотрудника полиции, относящийся к лицам, преступающим закон, и к нему самому, так как, независимо от личных мотивов и обстоятельств, он обязан взаимодействовать с различными категориями граждан, выполняя при этом свои функции. Кроме того, эффективность выполнения своих профессиональных обязанностей и обращение к властным

полномочиям формируют *высокий уровень персональной ответственности* полицейского за свои действия.

3. Противоборство и противодействие. Третий закон Ньютона гласит: на любую действующую силу находится сила противодействующая. Сотрудник полиции и его деятельность являются той самой противодействующей силой, направленной на борьбу с криминальными личностями и их противоправным поведением. Значит, деятельность полицейского обладает выраженным *социально значимым характером*. При этом актуализируются *волевые качества личности* и его *система ценностных ориентаций*. На сегодняшний день деятельность сотрудника полиции направлена в том числе на защиту конституционного строя государства и его суверенитет, которым угрожает экстремистская и террористическая деятельность. Из этого можно заключить, что деятельность полицейского в определенной степени направлена *на защиту не только интересов общества, но и безопасности государства*.

4. Широкая коммуникативность необходима в процессе получения информации. Сотрудник полиции при расследовании и раскрытии преступлений добывает информацию, способствующую достижению определенных результатов. Однако эту информацию необходимо проанализировать, выявляя в ней все самое значимое. При этом процесс поиска информации непосредственно связан с взаимодействием с разными категориями граждан. Сами же ситуации взаимодействия весьма разнообразны. Следовательно, для сотрудника полиции необходима развитая коммуникативная компетентность.

5. Дефицит времени – одна из актуальных проблем в условиях динамического характера деятельности. Сотрудник полиции, расследующий преступление, всегда выступает в роли догоняющего, следовательно, преступник имеет преимущество во

времени. Вместе с тем сотрудник должен реконструировать событие преступления, выработать правильную тактику и стратегию расследования для того, чтобы не только поймать и изобличить преступника в жестко установленные законом процессуальные сроки, но и предупредить его дальнейшие действия. Данная психологическая особенность выявляет, что сотруднику ОВД необходимо обладать *оперативными качествами и высокой устойчивостью к психофизическим нагрузкам*.

6. Физические и психические нагрузки – в зависимости от направления деятельности они представлены по-разному. В основном они связаны с дефицитом сна из-за ненормированного графика работы, с невозможностью своевременно, полноценно и правильно питаться, с психическим напряжением при выполнении непосредственных обязанностей и невозможностью переключения на иной вид деятельности, с вероятностью внезапного вызова на службу в любое время суток и т. д. Следовательно, сотрудник полиции должен обладать *психической уравновешенностью, позволяющей нейтрализовать или минимизировать действие психотравмирующих факторов*.

7. Ярко выраженный познавательный характер – на первоначальном этапе деятельность сотрудника полиции имеет неопределенный или неоднозначный характер: непонятно, что произошло, кто и в чем именно виноват. Основная цель при расследовании преступления – установить истину, определить степень участия и вины в преступлении. Поэтому очень важно, чтобы сотрудник полиции обладал *выраженным познавательным интересом в сочетании с социальными мотивами* и высококоразвитыми вниманием, восприятием, памятью, воображением, мышлением.

При этом необходимо понимать, что деятельность сотрудника с выделенными в ней психологическими особенностями обла-

дает *выраженной социальной ответственностью*. С одной стороны, он служит во благо общества и отвечает перед ним за результативность своей деятельности, с другой – эта деятельность подразумевает и защиту безопасности государства.

Обобщая научно-теоретические положения, существующие в юридической психологии, можно выделить следующие основные компоненты психологической структуры деятельности сотрудника ОВД¹:

1. Познавательнo-прогностическая деятельность: заключается в поиске и получении необходимой информации, выработке версий поведенческой модели преступника и разработке стратегии, направленной на его опережение.

2. Коммуникативная деятельность: состоит в способности выстраивать конструктивное взаимодействие с различными типами личности.

3. Организационно-управленческая деятельность: умение оптимально выстроить деятельность в условиях самостоятельной или совместной работы.

4. Конструктивная деятельность: планирование деятельности с учетом сути дела и актуальности проблемы.

5. Социально-воспитательная деятельность: реализация профилактических мер, направленных на предупреждение и предотвращение криминализации поведения личности.

Профессиональная подготовка сотрудников полиции должна учитывать все вышеперечисленные социально-психологические особенности, характеризующие данную деятельность, для формирования правильного вектора психологической готовности личности в условиях несения службы.

¹ Профессиографическое описание деятельности психологов органов внутренних дел: компетентностный подход : монография / В. Л. Цветков и др. М. : Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя, 2016.

1.2. Специфика профессионального общения сотрудника полиции

Как уже было отмечено ранее, одним из основных компонентов психологической структуры деятельности сотрудника полиции является коммуникативная деятельность. Для того, чтобы определить условия ее эффективности, следует уточнить само понятие общения.

Общение – это сложный, многоплановый процесс социального взаимодействия двух или более людей, который характеризуется установлением и развитием контактов между ними. Порождается потребностями в совместной деятельности и включает в себя обмен информацией познавательного или аффективно-оценочного характера, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека, осуществляемое знаковыми средствами и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера¹.

Для определения места и роли социально-психологического тренинга общения в системе профессиональной подготовки необходимо прежде всего развести понятия быденного и профессионального общения.

Быденное или просто общение – чрезвычайно сложное для научного осмысления понятие. В зависимости от научной школы и методического подхода эту деятельность определяют по-разному. Но большинство психологов, изучающих общение, подчеркивают исключительное значение этой деятельности в целом для психики и развития человека.

¹ Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность». М. : Юнити-Дана, 2015.

С точки зрения Л. С. Выготского, именно общение является источником психического развития человека. В общении и благодаря ему складываются все психические функции и формируется личность человека.

Известный психолог А. Маслоу выделяет общение в качестве базовой потребности, присущей всем людям и отражающей их природную необходимость. Без удовлетворения потребности в общении человек будет страдать в психологическом плане так же, как без удовлетворения биологических потребностей он будет страдать физиологически.

Общение как деятельность появляется в раннем возрасте и продолжается всю жизнь человека. В зависимости от личного опыта и врожденных качеств люди учатся общаться и совершенствуют свои коммуникативные навыки. Так, на момент профессиональной подготовки они хорошо владеют общением как одним из ключевых видов деятельности¹.

Профессиональное общение является частным случаем общения обыденного. В отличие от просто общения, профессиональное общение подчинено решению оперативно-служебных задач и предполагает определенную специфику. Профессиональное общение в большинстве случаев предполагает использование коммуникативных навыков как средства достижения определенной цели.

Можно выделить несколько отличительных черт профессионального общения сотрудников полиции.

1. Ориентация общения. Отличительными чертами профессионального общения сотрудников полиции являются ориентированность на конкретного человека и интимно-личный формат коммуникации. Для решения оперативно-служебных за-

¹ Психология служебной деятельности : учебник / под ред. В. Л. Цветкова. М. : Юнити-Дана, 2018.

дач необходимо выстраивать психологический контакт с конкретным человеком, создавать условия для эффективной коммуникации и добиваться доверительных отношений.

2. **Степень опосредованности общения.** Непосредственное общение характерно для маленьких детей. Сам по себе термин опосредованности предполагает участие неких психологических средств в процессе общения. Психологические средства – это метафора: как для строителя есть инструменты, которые помогают ему в профессиональной деятельности, так и в общении различные приемы и способы общения позволяют добиваться поставленных целей. Маленькие дети обычно таких средств почти не используют и в своем общении полностью соответствуют сами себе, т. е. говорят о том, что чувствуют и о чем думают.

По мере взросления люди теряют детскую непосредственность. Многочисленные социальные нормы и правила поведения предполагают контроль содержания общения и его цели, определяют, зачем человек передает ту или иную информацию. В профессиональном общении его опосредованность приобретает большее значение: он, прежде всего, представитель власти, что накладывает значимый отпечаток на характер и траекторию общения.

Эта опосредованность возрастает при сложном, конфликтном общении. В этом случае сотрудник полиции должен уметь управлять конфликтом, а не быть его частью, контролировать не только самого себя, но и коммуникативную ситуацию в целом.

3. Третьей, одной из важнейших отличительных черт, является **нормативная регламентация** общения сотрудников полиции. Нормативная регламентация предполагает существование набора объективных правил и ограничений в профессиональном общении.

Есть правила, лежащие на поверхности, которые однозначно закреплены в соответствующих инструкциях и нормативных документах. Так, всем сотрудникам полиции хорошо известно, что при официальном вступлении в контакт с гражданином необходимо представиться и объяснить суть обращения. Эти предписания не являются элементами хорошего тона или вежливости, которые следует соблюдать любому культурному человеку, они выступают именно в качестве регламента и определенных правил.

Существуют более глубокие, процессуальные аспекты профессионального общения, также накладывающие на сотрудников полиции определенные обязательства, закрепленные в Федеральном законе от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции». Наконец, бывают неочевидные регламенты, не находящие свое выражение в простых предписаниях, но имеющие большое значение как ограничения в процессе профессионального общения. Самым простым примером является соблюдение сотрудником полиции тайны следствия. Так, за разглашение секретных сведений может последовать юридическая ответственность вплоть до уголовной.

4. Четвертой отличительной особенностью является **высокая психологическая динамика**. Динамика общения – очень сложное понятие, которое предполагает изменения во времени различных параметров коммуникативной ситуации. Существует общение, характеризующееся низкой динамикой, т. е. в его рамках не наблюдается большого числа значимых изменений. Такое общение не обязательно монотонное и размеренное: оно может протекать бурно, в веселой шумной компании. Динамика далеко не всегда обнаруживается в простых внешних проявлениях, таких как темп общения, смена сюжетов разговора, громкость, эмоциональное напряжение и т. д. Но она предполагает значительное изменение коммуникативной ситуации.

Профессиональное общение сотрудников полиции отличается тем, что сама по себе коммуникативная ситуация влияет на ее участников. Предмет и содержание общения, как правило, имеют большое значение. Такое общение может протекать в бурном конфликте, а может – в спокойной беседе. Но важно то, что с каждым моментом ситуация может измениться и существенно повлиять на ее участников. Меняются понимание ситуации сторонами, их роли и стратегии поведения, прогнозы и ожидания от ситуации. Гражданин в рамках одной беседы может занимать оборонительную позицию, предпринимать попытки атаковать или быстро переходить к доверительным отношениям, начинать откровенничать. Вместе с тем сказывается человеческий фактор: сотрудник полиции может не понимать гражданина, переживать различные эмоции. В общих чертах такая быстрая смена различных вариантов контакта и отражает суть высокой психологической динамики профессионального общения сотрудников полиции.

5. Пятой отличительной чертой принято выделять так называемую **семиотическую специализацию** общения, которая предполагает использование профессионального языка, специфических смысловых конструкций и значений, которые характерны для правовой действительности. В самом простом выражении семиотическая специализация проявляется на уровне профессионального сленга, использования соответствующих слов и оборотов в соответствующей профессиональной среде. Так, профессионалы используют специальные термины, концепции и сокращения, которые часто понятны только носителям этой профессиональной субкультуры.

Одной из важных составляющих профессионального общения сотрудников полиции является умение следить за формулированием оборотов речи. Партнеры по общению далеко не все-

гда в полной мере понимают соответствующую терминологию, не всегда следят за причинно-следственными связями, упускают важные моменты. Задача сотрудника полиции – быть понятным и контролировать, не упущена ли в процессе общения служебно-значимая информация.

Существует и иное значение семиотической специализации в профессиональном общении сотрудников полиции. Часто в общении информация, транслируемая от одного партнера другому, может быть многослойной. В речи могут присутствовать намеки, высказывания и иносказания. Сотруднику полиции очень важно уметь читать информацию «между строк», замечать не только то, что было сказано, но и то, как. Это сложный навык, предполагающий высокий уровень профессиональной рефлексии. Для успешного решения служебных задач сотруднику полиции необходимо уметь видеть картину коммуникации целиком и анализировать ее с различных сторон.

Профессиональное общение сотрудников ОВД – это разновидность специально организованного взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, сотрудников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), содержанием которого являются познание, обмен информацией и влияние участников взаимодействия друг на друга в целях решения оперативных и служебных задач.

Профессиональное общение сотрудников ОВД характеризуется некоторыми психологическими особенностями:

- внеорганизационное общение сотрудников с гражданами и правонарушителями имеет формализованный, принудительный, конфликтный, стрессовый характер;
- внутриорганизационное общение обладает нормативным характером с четко выраженным принципом субординации, предписывающим форму «приказ–подчинение».

При широкой коммуникативности профессиональной деятельности сотрудников ОВД актуально развитие у них коммуникативной компетентности. Исследования показывают, что приблизительно 60 % сотрудников навыками правильного общения овладевают самостоятельно, около 10 % – под руководством своих руководителей, а остальные – общаясь с коллегами. 15 % сотрудников ОВД овладевают навыками эффективного общения в течение первого года профессиональной деятельности, 75 % – в течение двух лет службы, а 10 % – в срок от трех до четырех лет¹.

Учитывая, что сотрудник взаимодействует с различными категориями граждан для получения от них необходимой информации, роль коммуникативных качеств личности сотрудника ОВД является профессионально важной.

Стоит отметить, что в ряде случаев социального взаимодействия отличительной особенностью коммуникативных качеств сотрудника ОВД является способность к *перевоплощению*.

Специалисты в области психологии общения отмечают: чтобы оказывать влияние на людей в процессе общения, в личности сотрудника должны гармонически сочетаться достаточно *высокий интеллект и эрудиция с сильной волей* и комплексом личных свойств, определяющих его *человеческую привлекательность*.

На основании изложенного становится очевидна необходимость развития коммуникативной компетентности у сотрудников полиции. Этому будет способствовать определенная тренировка, направленная на моделирование ситуации социального и профессионального взаимодействия, – тренинг профессионального общения.

¹ Зиганшин М. М. Жаргон и культура речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел // Вестник Тюменского института повышения квалификации сотрудников МВД России. 2015. № 1 (4). С. 106.

В отечественной психологии распространены определения тренинга как одного из активных методов обучения, или социально-психологического тренинга. Л. А. Петровская рассматривает социально-психологический тренинг «с точки зрения подготовки к общению, коррекции общения, причем основной акцент делается на специфической диагностической функции»¹.

Социально-психологический тренинг – это метод, разработанный в 70-е гг. XX в. в Лейпцигском и Йенском университетах под руководством М. Форверга, средствами которого выступают ролевые игры с элементами драматизации.

Социально-психологический тренинг – это вид тренинга, объектом воздействия в котором являются качества, свойства, умения, способности и установки, проявляющиеся в общении².

Его основная цель состоит в повышении компетентности в общении. Она может быть достигнута посредством решения различных задач, связанных с приобретением знаний, формированием умений, навыков, развитием установок, определяющих поведение в общении, перцептивных способностей человека, коррекцией и развитием системы отношений личности, поскольку личностное своеобразие является тем фоном, который окрашивает в разные цвета действия человек, все его вербальные и невербальные проявления.

¹ Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М. : МГУ, 1982. С. 4.

² Кулагина Н. А. Использование активных процессов и интерактивных форм занятий в образовательном процессе Сибирской академии финансов и банковского дела // Россия и новая экономика: ключевые векторы развития : сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в рамках Всероссийского фестиваля науки / под науч. ред. Н. В. Фадеевской, О. В. Глушаковой. Новосибирск : Сибирская академия финансов и банковского дела, 2016. С. 697.

Первые тренинги, направленные на повышение компетентности в общении, были проведены учениками К. Левина в Бетеле (США) и получили название Т-групп.

Основная идея Т-групп заключается в том, что большинство людей осуществляет свою жизнедеятельность в группах, при этом даже не отдавая себе отчета, какими их видят другие люди, каковы реакции, которые вызывает их поведение у других людей. К. Левин утверждал, что большинство эффективных изменений в установках и поведении людей происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте, поэтому, чтобы обнаружить и изменить свои установки, выработать новые формы поведения, человек должен преодолеть свою аутентичность и научиться видеть себя так, как его видят другие.

Основными принципами работы Т-групп являются:

- активность (которая подразумевает включенность участников тренинга в проигрывание различных ситуаций с дальнейшим анализом и корректировкой модели поведения);
- исследовательская творческая позиция (создание креативной среды, позволяющей разрешать неопределенность ситуации без страха оценки предпринятых действий);
- осознание поведения (создание обратной связи в Т-группе);
- партнерское общение (субъект-субъектное общение, учитывающее интересы и переживания других участников, способствующее созданию атмосферы безопасности и психологического комфорта).

Реализация данных принципов является важным условием эффективной работы в рамках социально-психологического тренинга.

Таким образом, развитие коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД выступает одним из приоритетных направ-

лений в рамках их профессиональной подготовки. А методом, способствующим достижению данной цели, является социально-психологический тренинг.

Кроме того, развитие коммуникативной компетентности способствует и повышению профессиональной культуры сотрудника, с учетом которой формируется и профессиональный образ, имидж сотрудника ОВД. Как отмечают В. Ф. Родин и В. Л. Цветков, «результат общения следует понимать как любое изменение в материальной и социальной среде, которая возникает в результате взаимодействия людей и вещей»¹.

1.3. Цели профессионального общения

Одной из ключевых особенностей профессионального общения, отличающего его от общения обыденного, является подчиненность этого общения определенной цели. Профессиональное общение предполагает направленность на конкретный прогнозируемый результат. Поэтому сотрудник полиции должен уметь эту цель не только ставить перед собой, но и постоянно ориентироваться на ее достижение в процессе общения.

Целей общения бывает очень много. Часто общение преследует не одну, а сразу несколько целей. Рассмотрим наиболее типичные, которые могут возникать в профессиональной деятельности сотрудника полиции².

1. Передача и получение информации. Это наиболее простая и понятная цель общения. Люди общаются, чтобы обменяться своими соображениями и информацией. В случае про-

¹ Родин В. Л., Цветков В. Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // Вестник Московского университета МВД России. 2017. № 5. С. 279.

² Гулевич О. А. Психология коммуникации. М. : Московский психолого-социальный институт, 2007.

фессионального общения сотрудников полиции чаще всего именно цель получения служебно-значимой информации стоит перед коммуникатором.

Важной составляющей коммуникативной компетентности является умение четко и однозначно доносить информацию до граждан. Далеко не всегда достижение этой цели так уж просто. Необходимо уметь формулировать мысли, подбирать нужные слова, избегать двусмысленности и возможности для неверной интерпретации.

Не менее значимый аспект – умение сотрудника полиции получить информацию от партнера по общению. Нередко в профессиональной деятельности партнеры по общению, даже стремясь донести информацию, делают это плохо. В этом случае задача сотрудника полиции – уметь сформулировать необходимые вопросы и прояснить все, что говорит партнер, так, чтобы не упустить ничего важного. Это значительно более трудный коммуникативный навык. Упражнения для отработки элементов этого навыка будут представлены далее.

2. Воспитание или социализация. Процесс воспитания всегда происходит через общение. Именно в социальной общности, наиболее мощном инструменте воспитания, люди учатся жить вместе и следовать нормам и правилам поведения.

В профессиональной деятельности сотрудников полиции нередко возникают коммуникативные ситуации, когда на партнера по общению необходимо оказать именно воспитательное воздействие. В конечном счете правоохранительная деятельность декларирует не только преследование за правонарушения. Важнейшей задачей является профилактика правонарушений. Это очень сложная задача, так как сотруднику полиции необходимо повлиять на внутреннюю позицию человека относительно своего поведения и существующих социальных норм.

В настоящее время неоправданно забытой оказалась такая мера воздействия на людей, как воспитательная беседа. При умелом использовании это очень эффективный и незатратный способ профилактики правонарушений. Здесь задача коммуникатора – помочь человеку увидеть ситуацию другими глазами, посмотреть на нее не только с точки зрения соотношения преимуществ действия к величине возможного наказания.

Суть воспитательного воздействия заключается в том, что человек сам приходит к выводу, что такое поведение недопустимо или ниже его достоинства. Данная цель чаще всего встречается при работе сотрудников полиции с несовершеннолетними, но иногда эти навыки бывают полезны и при работе со взрослыми гражданами.

3. Изменение когнитивной активности коммуникатора и реципиента. Общение как деятельность может влиять на когнитивные процессы участников. Грубо говоря, общение может влиять положительно и отрицательно. Положительное влияние общения – это привлечение внимания к важной проблеме, активизация мышления, памяти, что позволяет сделать эти познавательные процессы более эффективными и результативными. Есть и условно отрицательное воздействие общения, когда задача обратная: запутать человека, вызвать ложные воспоминания или отвлечь внимание от чего-то важного.

Сотрудники полиции в рамках профессионального общения сталкиваются и с первым вариантом общения, и со вторым. Влияние общения на когнитивные процессы обычно связано с использованием определенных психотехнологий, которым необходимо обучаться отдельно. Так, существует довольно распространенная практика активизации воспоминаний, под которой понимается особым образом организованное и построенное

общение, чтобы помочь человеку вспомнить то, что он забыл или помнит не очень точно и достоверно. Частным случаем использования этой технологии является составление субъективных психологических портретов.

Однако цель повлиять на когнитивные процессы может преследоваться и без использования специальных технологий. Злоумышленники часто используют свои коммуникативные способности, чтобы отвести от себя подозрение и запутать следствие и конкретных сотрудников полиции. Так называемое заговаривание зубов – довольно распространенный бытовой пример отвлечения внимания, который часто встречается в профессиональной деятельности сотрудников полиции.

4. Изменение эмоционального состояния коммуникатора и реципиента. В процессе общения отдельной целью нередко может быть изменение эмоционального состояния участников. Все сталкивались с ситуациями, когда близкого человека необходимо поддержать или развеселить. Воздействие на эмоциональное состояние с помощью общения – хорошо знакомый, но очень непросто устроенный навык. Очевидно, что здесь почти не бывает универсальных средств и к каждому человеку необходимо подбирать свой подход.

Сотрудникам полиции в ходе выполнения оперативно-служебных задач часто приходится иметь дело с эмоциями других людей. Поскольку в силу специфики правоохранительной деятельности такое общение может носить конфликтный характер, сотрудникам полиции нужно обладать репертуаром коммуникативных средств для успокоения партнера. Однако куда более важным для сотрудника полиции выступает умение вызывать чувства уважения, доверия и симпатии. Именно на основе этих эмоциональных переживаний выстраивается конструктивная коммуникация.

Вместе с тем сами сотрудники полиции также оказываются объектами воздействия на эмоциональное состояние. Некоторые граждане, отчаянно стремясь избежать ответственности или искренне возмущаясь сложившейся ситуацией, не гнушаются прямыми угрозами в адрес сотрудников, различными средствами запугивания или психологического давления для того, чтобы вызвать чувство жалости.

5. Влияние на поведение реципиента, организация деятельности. Иногда общение призвано повлиять на поведение человека. Такое воздействие также широко распространено в бытовой жизни. Оно может быть открытым и простым, как в случае с выражением просьбы: один человек просит другого, тот, выслушав просьбу, решается помочь и совершает некоторые действия. Таким образом, просьба первого человека повлияла на поведение второго. Такое воздействие может быть скрытым и комплексным. В этом случае чаще всего речь идет о манипуляциях. Различные способы психологического воздействия позволяют управлять поведением другого человека.

В профессиональной деятельности сотрудников полиции нередко возникают ситуации, когда при помощи общения необходимо повлиять на поведение другого человека. Ярким примером является ведение переговоров со злоумышленником. В этом случае значение имеет только влияние на его поведение, чтобы он не причинил вред себе и другим людям. Будет ли это достигнуто через влияние на эмоции, рациональное воздействие или воспитательные меры – уже не так важно.

Не менее критически значимой является ситуация, когда сами сотрудники полиции становятся объектами влияния на поведение. К сожалению, в последнее время довольно распространенной практикой стали различного рода провокации в отношении сотрудников полиции. Провокации по своей сути являются

частным случаем манипулятивного воздействия, только без точного контролируемого результата. В любом случае, необходимо уделить внимание тому, чтобы сотрудники полиции умели выявлять подобное воздействие и быть к нему максимально устойчивыми.

6. **«Общение ради общения».** Поскольку общение играет важную роль в жизни человека, сам процесс также обладает мотивационной притягательностью. Проще говоря, человек может жаждать общения ради самого процесса и не преследовать при этом никаких других целей. Общение с разными людьми доставляет нам удовольствие. Оно может быть насыщено содержанием, как при общении с интересным новым человеком, так и быть поверхностным и без глубокого смысла, как это часто бывает в подростковом возрасте. Такое общение самоценно и не требует дополнительных целей.

Данная цель не так часто встречается в профессиональной деятельности. Но существуют некоторые исключения. В полицейской практике иногда встречаются так называемые профессиональные свидетели. Так же, как и некоторые пенсионеры ходят в поликлиники пообщаться, а не ради медицинских процедур, эти «свидетели» готовы давать любые показания, лишь бы общаться и быть социально полезными и значимыми. Важным коммуникативным навыком для сотрудника полиции является умение определять эту цель и уметь использовать ее в служебных интересах.

Не следует забывать, что и для самих сотрудников полиции эта цель может иметь определенное значение. Так, напряженная работа, частое столкновение с человеческим горем, переживание собственных кризисов и прочие факторы негативно сказываются на психологическом здоровье сотрудников. Все это приводит к эмоциональному выгоранию, увеличению стресса, снижению

работоспособности и т. д. Одним из мощных факторов, усугубляющих эту ситуацию, является отсутствие общения. Очень плохо, если сотрудник остается в ней в одиночестве: это еще сильнее усугубляет проблему. Непринужденное общение в кругу друзей, напротив, многие из перечисленных трудностей позволяет преодолеть проще.

1.4. Практические упражнения на отработку основных навыков профессионального общения сотрудников полиции

Цели и задачи упражнений:

1. Психологический анализ практической значимости коммуникативных умений оперативного сотрудника в контексте профессиональных ситуаций.

2. Выполнение практических упражнений, направленных на понимание и оценку вербальных и невербальных особенностей в ситуациях профессионального общения.

3. Применение рефлексивного анализа, позволяющего осознать существующие трудности в общении и выбрать эффективный способ их преодоления.

4. Применение методик, повышающих коммуникативные умения.

«Моя проблема в общении»

Учащиеся на отдельных листках бумаги анонимно пишут ответ на тему: «Моя основная проблема в общении». Листки складываются и сдаются преподавателю. После этого каждый учащийся поочередно (лучше с закрытыми глазами) выбирает листок и зачитывает его. Затем он должен дать рекомендации по решению представленной проблемы, основываясь на собственных

психологических знаниях. При этом сначала необходимо проанализировать, почему может возникнуть данная проблема.

Группа выслушивает выступающего, а затем его дополняет. Задача преподавателя – дополнить ответы курсантов по необходимости, актуализируя роль психологических знаний при решении практических задач на примере данного задания.

«Аргументация»

Цель: формирование презентативных и самопрезентативных навыков.

Аудитория делится на группы по 3–4 человека. В процессе упражнения необходимо подготовить презентацию (рекламу), посвященную престижности профессии (службы) оперативного сотрудника полиции, используя предложенные способы аргументации.

Данное задание также может быть выполнено индивидуально.

Рассматриваются основные методы риторического аргументирования:

- фундаментальный метод;
- метод сравнения;
- метод «да, но...»;
- метод кусков;
- метод «выведения»;
- метод опроса;
- метод «извлечения выводов».

Также обсуждаются следующие спекулятивные методы аргументации:

- техника использования авторитета;
- техника введения в заблуждение;
- техника вопросов-капканов (повторение);

- техника искажения;
- техника анекдота.

Время на подготовку: 10–20 мин.

Перед выполнением задания преподаватель знакомит учащихся с содержанием спекулятивных методов аргументирования. После подготовки организуется последовательное выступление.

При этом стоит иметь в виду следующее:

- те, кто выступает, должны продемонстрировать свои презентативные умения;
- те, кто слушает, должны, во-первых, определить, какие методы были использованы, и во-вторых, выявить вербальные и невербальные особенности поведения выступающего, продемонстрировав тем самым свои перцептивные и аналитические способности.

Преподавателю: для построения аргументирования обеих конструкций используются следующие основные методы.

Фундаментальный метод. Представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого вы знакомите с фактами и сведениями, являющимися основой вашего доказательства. Если речь идет о контраргументах, надо пытаться оспорить и опровергнуть доводы собеседника. Важную роль здесь играют цифровые примеры. Цифры выглядят более убедительно и во всех дискуссиях являются самым надежным доказательством. Это происходит в известной мере и потому, что в данный момент никто из присутствующих не в состоянии опровергнуть приведенные цифры.

Метод противоречия. Основан на выявлении противоречий в аргументации противника. По сути, этот метод является оборонительным.

Метод извлечения выводов. Основан на точной аргументации, которая постоянно, шаг за шагом, посредством частных выводов приводит вас к желаемому выводу.

При использовании этого метода следует обращать внимание на так называемую кажущуюся причинность. Обнаружить ошибку такого рода бывает не так просто, как в примере использования кажущейся причинности на одном уроке физики. Учитель спросил ученика: «*Что ты знаешь о свойствах тепла и холода?*» – «*В тепле все тела расширяются, а в холоде суживаются.*» – «*Правильно, а теперь приведи несколько примеров.*» – «*Летом тепло, поэтому дни длиннее, а зимой холодно – и дни короче.*».

Метод сравнения. Имеет исключительное значение, особенно когда сравнения подобраны удачно.

Метод «да, но...». Часто партнер приводит хорошо подобранные аргументы. Однако они охватывают или только преимущества, или только слабые стороны. Но поскольку в действительности у любого явления имеются как плюсы, так и минусы, можно применить метод «да, но...», который позволяет рассмотреть и другие стороны предмета обсуждения. В данном случае вам надо спокойно согласиться с партнером, а потом начать характеризовать этот предмет с прямо противоположной стороны и трезво взвесить, чего здесь больше – плюсов или минусов.

Метод кусков. Заключается в расчленении выступления партнера таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части. Эти части можно прокомментировать, например так: «*Это точно*»; «*Насчет этого существуют различные точки зрения*»; «*Это и то полностью ошибочно*».

При этом целесообразно не касаться наиболее сильных аргументов партнера, а преимущественно ориентироваться на слабые места и пытаться именно их и опровергнуть.

Метод «бумеранга». Дает возможность использовать «оружие» партнера против него самого. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если применять его с изрядной долей остроумия.

Метод игнорирования. Очень часто бывает, что факт, изложенный партнером, не может быть опровергнут, но зато его можно с успехом проигнорировать.

Метод опроса. Основан на том, что вопросы задаются заранее. Конечно, не всегда целесообразно сразу «раскрывать свои карты». Но все же можно задать партнеру ряд вопросов, чтобы выявить его позицию по основным проблемам.

Чаще всего вопросы задаются примерно так: «Каково Ваше мнение о...». Используя этот метод, можно начинать общую аргументацию, в ходе которой вы преднамеренно вынуждаете партнера изложить свою позицию.

Метод видимой поддержки. В чем он заключается? К примеру, ваш партнер изложил свои аргументы, и теперь вы берете слово. Но вы ему вообще не возражаете и не противоречите, а, к изумлению всех присутствующих, наоборот, приходите на помощь, приводя новые доказательства в его пользу. Но только для видимости. А затем следует контрудар, например: «*Вы забыли в подтверждение своей мысли привести и такие факты... Но все это Вам не поможет, так как...*», – теперь наступает черед ваших контраргументов.

Таким образом, создается впечатление, что точку зрения партнера вы изучили более основательно, чем он сам, и после этого убедились в ее несостоятельности. Однако этот метод требует особо тщательной подготовки.

Данные методы аргументирования основаны на логических доказательствах, однако существуют еще и **спекулятивные техники** аргументирования, которые могут иметь провокационный

характер или оказывать психологическое воздействие на оппонента в ситуации взаимодействия.

Техника преувеличения. Заключается в обобщении любого рода и преувеличении, а также в составлении преждевременных выводов.

Техника анекдота. Одно остроумное или шутовское замечание, сказанное к месту, может полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию.

Техника использования авторитета. Состоит в цитировании известных авторитетов, которое зачастую все же нельзя применять как доказательство точки зрения, ибо речь в оригинале может идти совсем о другом.

Техника дискредитации партнера. Основана на следующем правиле: если я не могу опровергнуть существо вопроса, тогда личность собеседника можно поставить под сомнение.

Что делать, если ваш партнер опустился до такого уровня? Конечно, вы не последуете его примеру, а хладнокровно объясните присутствующим его вероломство. В отдельных случаях даже рекомендуется проигнорировать такой выпад.

Техника изоляции. Основывается на «выдерживании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде, чтобы они имели значение, совершенно противоположное первоначальному. Абсолютно некорректно также опустить то, что предшествует констатации или следует сразу за ней.

Техника изменения направления. Заключается в том, что партнер не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии. Практически он пытается обойти «горячее место» и вызвать у вас интерес к другим проблемам.

«Визуальный контакт»

Цель: данное задание способствует формированию и развитию перцептивных способностей в процессе делового общения. Согласно невербальной коммуникации, существует «деловой взгляд», который означает концентрацию внимания на треугольнике лица человека, основанием которого является линия глаз, а вершиной – кончик носа.

Задание: курсанты выстраиваются в два ряда, располагаясь лицом друг к другу. Один ряд является статичным, а другой – динамичным. По команде преподавателя (хлопок руками и команда «Начали!») курсанты смотрят в глаза друг другу, не отводя взгляд. Время визуального контакта составляет 30 с. Заключительный визуальный контакт при перемещении динамичного ряда относительно статичного составляет 1 мин.

По команде преподавателя (хлопок руками и команда «Смена!») в динамичном ряду один человек перестраивается из одного конца ряда в другой. И так происходит, пока весь динамичный ряд не выстроится в первоначальное положение.

При этом участники статичного ряда получают листок бумаги, на котором будет указана та эмоция или чувство, которую они должны будут транслировать участнику напротив. Задача участников динамичного ряда – после выполнения упражнения полностью назвать те эмоции и чувства, которые они увидели со стороны участников напротив.

Задача преподавателя: необходимо следить за выполнением инструкции курсантами, пресекать комментарии и смех, стимулировать их держать взгляд с помощью фраз «Молчим и смотрим!», «Смотрим друг другу в глаза, смотрим!», «Продолжаем смотреть. Оцениваем другого человека!».

После выполнения данного задания с курсантами проводится обсуждение по следующим вопросам, например:

1. Вам понравилось (было приятно) смотреть в глаза другого человека?

2. Как часто вы смотрите в глаза другим людям (знакомым и посторонним)?

3. В глаза какого цвета вам было наиболее приятно смотреть?

4. Что вы заметили в глазах, во взгляде другого человека?

5. Вам было приятнее смотреть в глаза человека другого пола? Что вы при этом чувствовали?

Примерный перечень эмоций и чувств: грусть, страх, презрение, преданность, отвращение, скука, зависть, разочарование, гнев, счастье, недовольство, хитрость, восхищение и т. д.

Практическая значимость: выполнение данного задания демонстрирует важность и сложность установления визуального контакта, способствует развитию умения реализовать визуальный контакт с собеседником или оппонентом.

При этом **преподаватель отмечает**, что на инстинктивном уровне по взгляду между соперниками определяется, кто готов и настроен на победу, мобилизован и собран для достижения поставленной цели. Для иллюстрации приводятся примеры начала схватки между противниками в мире животных и в мире людей, традиции в боксе «поединок взглядов».

Также стоит рассмотреть поговорку «Глаза – это зеркало души», которую можно объяснить с точки зрения науки следующим образом: глаза – это орган чувств, который напрямую связан с головным мозгом человека. А в головном мозге человека хранится информация о жизненном опыте – его знания, чувства и т. д. Следовательно, можно сказать, что глаза человека отражают особенности его личности.

«Цель разговора»

В процессе профессионального общения важным навыком является умение удерживать цель, не отвлекаться на незначимые элементы и планомерно двигаться к необходимому результату. Это не так просто, как может показаться на первый взгляд. Часто в процессе общения люди могут изменять или трансформировать свои цели в зависимости от развития ситуации и поведения партнера.

Цель: данное упражнение направлено на то, чтобы дать обучающимся почувствовать сопротивление собеседника при удержании цели разговора. Кроме того, в рамках данного упражнения закрепляется материал, касающийся различных целей общения, и происходит анализ различных средств достижения цели.

Задачи:

- рассмотреть различные примеры реализации коммуникативных целей в рамках профессионального общения;
- проанализировать возможные препятствия и возможности по достижению поставленных целей;
- оценить субъективную простоту (сложность) реализации различных целей общения;
- рассмотреть сочетание различных коммуникативных целей;
- провести итоговый анализ решения (нерешения) коммуникативной ситуации.

Упражнение проводится в два этапа. Первый этап – подготовительный. В рамках этого этапа обучающимся дается не очень сложное задание, задача же преподавателя – поощрять добросовестное выполнение задания и настраивать обучающихся на неформальный подход к выполнению инструкции.

Инструкция: «Сейчас вы будете работать в парах (тройках). Ваша задача – придумать и записать диалог двух или не-

скольких человек. Диалог должен состоять не менее чем из 15 реплик. Ваша задача в том диалоге, что вы придумаете, – показать, как один из участников добивается определенной коммуникативной цели. У каждой пары цель будет своя.

Есть два дополнительных условия. Первое: ваш диалог должен строиться по схеме «когда сначала человек попробовал добиться своей цели, но у него по каким-то причинам не получилось». Затем он сделал что-то еще или проявил настойчивость – и ему удалось своей цели добиться. Второе условие: ваш диалог должен быть связан с какой-то профессиональной ситуацией. Можно опираться на те коммуникативные ситуации, с которыми вы уже сами сталкивались или знаете от других людей. Время на выполнение задания: 10 мин».

1. Первая пара обучающихся – цель **«Передача и получение информации»**.

2. Вторая пара обучающихся – цель **«Воспитание или социализация»**.

3. Третья пара обучающихся – цель **«Изменение когнитивной активности»**.

4. Четвертая пара обучающихся – цель **«Изменение эмоционального состояния»**.

5. Пятая пара обучающихся – цель **«Влияние на поведение»**.

6. Шестая пара обучающихся – цель **«Общение ради общения»**.

Обучающиеся разбиваются на пары или тройки, в зависимости от количества участников, и приступают к выполнению задания. На письменное выполнение задания отводится 10 мин. Участникам необходимо придумать профессиональную ситуацию, представить участников диалога и записать не менее 15 реплик.

На следующем этапе упражнения преподаватель предлагает каждой паре зачитать получившийся диалог. Остальные участ-

ники слушают, что получилось. После того, как диалог прослушан, преподаватель предлагает проанализировать получившуюся коммуникативную ситуацию. Начинается анализ с того, что преподаватель спрашивает у группы, какова была цель у каждого из участников диалога? Как правило, ответ на этот вопрос очевиден, но его важно задавать для направления последующего анализа. Далее преподаватель предлагает заполнить вместе с ним таблицу анализа коммуникативных ситуаций. Преподаватель чертит таблицу на доске, а обучающиеся – в конспектах. Анализу подвергаются следующие элементы оценки коммуникативной ситуации:

1. Какими средствами участник диалога добивается своей цели? В чем это проявляется? Как, наблюдая за внешними проявлениями, можно понять, какая это цель?

2. Что мешает добиваться поставленной коммуникативной цели в первой части диалога? Какие здесь возможны объективные и субъективные преграды?

3. За счет чего во второй части диалога удается добиться коммуникативной цели? Что этому помогает? Какие есть ресурсы, чтобы добиться этой цели?

На втором этапе упражнения преподаватель предлагает участникам групп более сложное задание.

Инструкция: «Вы продолжаете работать в тех же парах (тройках). Ваша задача – доработать уже придуманный вами диалог или переделать его таким образом, чтобы у каждого из участников была своя коммуникативная цель».

В зависимости от подготовленности группы преподаватель может выдать цели внутри диалогов сам или предложить участникам самостоятельно решить это внутри микрогрупп. Во втором случае желательно проконтролировать, чтобы группы не повторялись или не составляли очень близкие фабулы.

При анализе второго этапа выполнения упражнения преподавателю необходимо обратить внимание обучающихся на то, насколько сложнее распознаются коммуникативные цели участников. Нередка ситуация, когда авторы диалога предполагают, что они реализовали одну коммуникативную цель. Но на самом деле диалог может быть проинтерпретирован внешним наблюдателем совсем иначе.

Трудности, возникающие при распознавании коммуникативных целей общения, необходимо обсудить в заключительной проблемной дискуссии. При этом участники часто могут приводить примеры из их повседневной жизни, когда из-за таких ошибок понимания целей собеседника возникали различные трудности в общении. Именно эта дискуссия и является ключевым результатом выполнения данного упражнения.

Вопросы для самоподготовки

1. В чем выражается такая особенность профессиональной деятельности сотрудников полиции, как правовая регламентация?
2. Охарактеризуйте такую особенность профессиональной деятельности, как наличие властных полномочий.
3. Чем обусловлена широкая коммуникативность в деятельности сотрудников полиции?
4. Приведите примеры и раскройте содержание и характер психических и физических нагрузок в деятельности полиции.
5. Что означает выражение «деятельность сотрудников полиции носит ярко выраженный познавательный характер»?
6. Перечислите и охарактеризуйте компоненты психологической структуры деятельности сотрудника полиции.
7. Объясните, в чем разница между обыденным и профессиональным общением.

8. Перечислите и охарактеризуйте отличительные черты профессионального общения сотрудников полиции.

9. Охарактеризуйте социально-психологический тренинг как формат работы.

10. Назовите и объясните известные вам коммуникативные цели.

Литература

1. Гулевич, О. А. Психология коммуникации. – М. : Московский психолого-социальный институт, 2007. – 384 с.

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 248 с.

3. Марьясис, И. Б. Деловое общение сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / И. Б. Марьясис, Т. В. Мальцева, Т. А. Хрусталева. – М. : Московский университет МВД России, 2007. – 53 с.

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

5. Фопель, К. Эффективный воркшоп: Динамическое обучение / пер. с нем. – М. : Генезис, 2003. – 368 с.

6. Психология служебной деятельности : учебник / под ред. В. Л. Цветкова. – М. : Юнити-Дана, 2018. – 368 с.

7. Цветков, В. Л. Профессиографическое описание деятельности психологов органов внутренних дел: компетентностный подход : монография / В. Л. Цветков, Т. А. Хрусталева, А. А. Рожков и др. – М. : Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя, 2016. – 63 с.

8. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами : учебное пособие / Г. С. Човдырова, В. Л. Кубышко, С. К. Клименко и др. ; под ред. Г. С. Човдыровой. – М. : Юнити-Дана, 2013. – 130 с.

ГЛАВА 2

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ВИЗУАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ И ПРОФАЙЛИНГА ПАРТНЕРОВ ПО ОБЩЕНИЮ

В юридической психологии существует постулат, согласно которому о человеке следует судить по его поступкам. Одной из основных сторон общения, наряду с коммуникативной и интерактивной, является перцептивная сторона, которая означает особенности восприятия партнеров по общению и всего взаимодействия в целом.

В 1947 г. Дж. Брунером был введен термин «социальная перцепция», который означает социальную обусловленность процессов восприятия. Отечественный психолог А. А. Бодалев понимал под термином «социальная перцепция» познание другого.

Процесс социальной перцепции характеризуется наличием субъекта восприятия (субъективная сторона) и объекта восприятия (объективная сторона). В процессе взаимодействия социальная перцепция приобретает взаимный характер.

Развитие социально-перцептивных качеств личности позволяет говорить об уровне развития ее социально-перцептивной компетентности, под которой понимается способность, подготовленность и предрасположенность к познанию, пониманию и оценке социальных объектов. Социальными объектами при этом выступают не только личность партнера по общению, но и сама

ситуация взаимодействия, различные социальные явления и события¹.

Если о человеке следует судить по его поступкам, то необходимо отметить *поведенческие признаки*, позволяющие оценить личность. К таковым относятся: лицо, глаза, поза человека, психологическая дистанция и движения рук. Таким образом, следует обратиться к понятию *визуальной диагностики* – определению психологических свойств, характеристик, состояния на основании внешних черт и особенностей человека².

Первым этапом профессионального общения многие авторы выделяют так называемое психологическое чтение. По результатам этого этапа сотрудник полиции должен составить первичное впечатление о партнере по общению. Это первичное впечатление должно содержать ряд психологических особенностей человека, зная которые можно выстраивать с ним общение в соответствующем русле.

2.1. Основные элементы моментального психологического портрета

Первичное впечатление о человеке складывается из набора простых наблюдаемых характеристик, которые так или иначе замечает каждый. Но профессионала отличают количество замечаемых элементов и точность их интерпретации. Чтобы научиться «считывать» людей, необходимо, прежде всего, отдельно рассмотреть возможные элементы для наблюдения.

¹ Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность». М. : Юнити-Дана, 2015.

² Кубышко В. Л. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / под общ. ред. В. Л. Кубышко. М. : ЦОКР МВД России, 2007.

Существует несколько разных вариантов систематизации наблюдаемых характеристик человека. Рассмотрим одну из них. В этой системе выделяются следующие группы¹:

1. Социальные и демографические характеристики – это наиболее простая, на первый взгляд, группа включает в себя простые анкетные данные, самыми главными из которых являются пол и возраст. В некоторых случаях имеет значение национальная и этническая принадлежность. Кроме того, к этой группе относятся: семейное положение, материальный достаток, уровень образования и т. д., – а некоторые авторы сюда включают тип конституции, темперамент, телосложение.

Многие из этих характеристик заметны сразу и не представляют большого труда для оценки. В первые доли секунды, когда мы видим человека, наше восприятие делает заключение относительно его пола и возраста. Понятно, что при различных обстоятельствах здесь возможны ошибки. Но в любом случае эти важные особенности не могут оставаться неясными. Семейное положение или уровень доходов уже определяются сложнее, хотя, как правило, существуют простые внешние признаки типа кольца на пальце или дорогих часов. Уровень образования и наличие детей определить на глаз можно не всегда.

Хотя все эти характеристики являются объективными, сотруднику полиции имеет смысл обращать внимание на то, какое значение они имеют для самого человека. Даже не вдаваясь в глубокий психологический анализ, имеет смысл отмечать возможные несоответствия. Например, относительно молодой парень носит бороду и затемненные очки, чтобы казаться старше своего возраста, или взрослая женщина одевается как девочка-под-

¹ Цветков В. Л., Караяни А. Г., Хрусталева Т. А. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел : учебное пособие для студентов вузов. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2014.

росток. Не нужно быть профессиональным психологом, чтобы догадаться, что для этих людей их собственный возраст является психологической проблемой.

Подобным образом значение имеют внешние атрибуты мужественности, которые избыточно использует мужчина, или отсутствие женственных атрибутов у девушки. Все эти случаи хорошо известны нам из обыденной жизни. Но они могут иметь особенное значение в рамках ситуации профессионального общения¹.

2. Внешний вид человека. Эта группа элементов для составления первичного впечатления включает в себя стиль одежды, прическу, личные вещи и т. д.

По внешнему виду человека можно судить о многом, в том числе продолжая оценивать социальные и демографические характеристики. Во внешнем виде человека сочетаются два сложно связанных аспекта.

Первый – это элементы внешнего вида, которые человек плохо контролирует и на которые не очень может повлиять. Так, если профессиональная деятельность человека связана с грязью, некоторые следы, скорее всего, будут видны на одежде. Круг общения, уровень доходов, жизненный опыт нередко находят свое проявление в том, как человек выглядит помимо своей воли. Даже если человек это отчаянно пытается скрыть, это не всегда удастся. Например, человека, не привыкшего к строгим деловым костюмам, может выдавать внешне проявляющийся дискомфорт от его ношения.

Второй, напротив, связан с волевыми усилиями человека: то, как человек выглядит, – во многом его собственный выбор, включающий в себя представления о привлекательности, неко-

¹ Цветков В. Л., Соловьева А. В. Этнопсихология : учебное пособие в схемах. М. : Юнити-Дана, 2015.

торые ценностные ориентации, элементы самопрезентации и социального позиционирования. Проще говоря, то, как человек выглядит, означает, как он себя показывает, что напрямую связано с тем, как он хочет, чтобы его видели¹.

В профессиональной деятельности сотрудников полиции есть множество наблюдений касательно внешнего вида человека, сделанных опытным путем. Например, значение имеет, одет ли человек по погоде и вообще адекватно ситуации. Слишком яркая и аляповатая одежда говорит об остром желании привлечь к себе внимание и быть замеченным. Одежда, в которой человеку явно неудобно, может говорить о желании скрыть нечто или отвлечь от чего-то внимание.

Эти два элемента по-разному сочетаются в поведении: есть люди, для которых внешний вид находится под строгим и очень чутким контролем, а есть – которые как будто бы вообще не заботятся о том, как они выглядят. С некоторой вероятностью можно предположить, что первый типаж людей склонен к гиперконтролю, тогда как вторые проявляют черты социопатии и, возможно, страдают от трудностей в социальных связях. На этом этапе очень рано делать какие-либо выводы, но необходимо замечать соответствующие значимые особенности.

3. Признаки принадлежности к субкультуре. Эта группа признаков определяет, к каким большим или малым социальным группам относит себя человек. Субкультурные пласты бывают разные. Самый простой пример – это различные молодежные субкультурные течения. Они, как правило, связаны с образом жизни, музыкальными предпочтениями и некоторыми ценностными установками. Но эти субкультурные группы в силу молодежной аудитории заведомо устроены так, чтобы ярко прояв-

¹ Цветков В. Л., Калининченко И. А., Хрусталева Т. А. Психология : учебное пособие. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2016.

ляться во внешнем виде и всем намеренно сообщать о том, к какому направлению причисляет себя молодой человек¹.

Существуют субкультурные группы, значительно менее очевидным образом проявляющиеся во внешнем виде и поведении человека. К таким группам относятся, например, различные профессиональные субкультуры. Это работает примерно так же, как в народной мудрости: рыбак рыбака видит издалека. Так, опытные сотрудники полиции способны определять своих коллег с высокой точностью, даже если последние специально стараются это скрыть.

В работе сотрудников полиции значимым является определение принадлежности человека к криминальной субкультуре. В некоторых случаях это просто сделать по внешним следам вроде татуировок или специфическому поведению человека.

Иногда принадлежность человека к криминальному миру существенно менее очевидна, поэтому важными индикаторами могут быть специфические детали: как человек держит сигарету, как осматривает помещение, поддерживает зрительный контакт при беседе и т. д. Все перечисленное достаточно сложно скрыть.

4. Манера поведения человека. Эта группа признаков включает в себя специфику вербального поведения. Именно по речи мы очень многое понимаем про культурный, образовательный и социальный уровень человека. Конечно, для людей с определенными навыками речь легко подделать и, например, притвориться человеком другого культурного уровня. Но, во-первых, это удастся делать относительно успешно при обладании определенными актерскими способностями, доступными не для всех. Во-вторых, многочисленные невербальные компоненты поведе-

¹ Психология : учебное пособие / под ред. И. В. Грошева, В. Ф. Родина. М. : Юнити-Дана, 2016.

ния часто выдают притворщика. В дополнение к речевому поведению к этой группе можно отнести позы, которые принимает человек, жесты, проявления эмоций и т. д.

Манера поведения человека может быть осмыслена в контексте его способа выхода из коммуникативной ситуации: есть люди, которые, оказавшись в ситуации коммуникации с сотрудниками полиции, предпочитают агрессивную манеру поведения, решая вопросы стратегией нападения. Другие, напротив, выбирают стратегию давления на жалость и вызывания сочувствия. Важно понимать, что манера поведения человека далеко не всегда однозначно связана с его реальными характеристиками. Например, люди, склонные к нападению, не всегда обладают внутренней силой, а люди, давящие на жалость, не такие уж слабые.

Существует множество подобных психологических наблюдений. Люди, внешне проявляющие полное безразличие к ситуации и сохраняющие ледяное спокойствие, часто оказываются очень напряжены. Наоборот, чрезвычайно шумные, активные и вовлеченные в ситуацию на самом деле могут внутренне быть совершенно спокойны и вести себя, как они ведут в обычной, комфортной для них ситуации.

Таким образом, манера поведения человека говорит о том, как он сам воспринимает коммуникативную ситуацию, в которой находится, и как он обычно справляется с ней. И то, и другое позволяет сделать некоторые важные заключения о его психологической натуре¹.

5. Патологические проявления. К таким, которые важно замечать при составлении первичного впечатления о человеке, относятся различного рода болезненные проявления, травмы и увечья. Есть набор физических недостатков и болезней, гово-

¹ Психология служебной деятельности : учебник / под ред. В. Л. Цветкова. М. : Юнити-Дана, 2018.

рящих о человеке и его образе жизни: отсутствие конечностей, частичный паралич, функциональные нарушения. Некоторые из болезней: слепота, глухота, церебральный паралич, – влияют на социальную сторону жизни. Как правило, чтобы заметить подобные патологические проявления, не нужно никакой специальной наблюдательности.

Есть патологические проявления, которые в большей степени касаются не самих болезней, а различного рода жизненного опыта. Сюда относятся различные спортивные травмы, пулевые и ножевые ранения, химические ожоги и иные отметины на теле. Эти патологические проявления уже менее заметны и могут скрываться человеком. Существуют также проявления незначительных увечий, которые, однако, могут многое рассказать о человеке и его образе жизни: сбитые костяшки рук, мозоли, выбитые зубы, синяки и кровоподтеки на лице и на теле.

Существует также третья, самая сложная с точки зрения определения группа патологических проявлений, связанных с различными болезнями, влияющими не только на физиологию, но и на психологию человека. Так, в наркологии используется сложное понятие «хабитус». Алкоголики, длительное время злоупотребляющие спиртными напитками, приобретают характерные черты во внешности, которые не уходят, даже если полностью прекратить употребление. Но что значительно более важно – алкоголизм влияет не только на тело, но и на психику человека, и меняет его личностные черты и особенности¹.

Приведенный выше список пяти групп различных качеств, оцениваемых при первом впечатлении, не является исчерпывающим. Однако он содержит большинство необходимых параметров для общей оценки человека.

¹ Караяни А. Г., Цветков В. Л. Юридическая психология: от эксперимента к практике : учебное пособие. М. : Юнити-Дана, 2012.

2.2. Наблюдение за невербальным поведением человека

В процессе общения люди используют два канала передачи информации: вербальный и невербальный. Первый канал связан с речевой деятельностью и использует для передачи информации слова. Второй называется невербальным потому, что включает все остальные способы передачи информации, кроме слов. Человек контролирует речь лучше, чем поведение своего тела, поэтому часто то, что говорит человек, заслуживает значительно меньше доверия по сравнению с тем, что человек делает.

Существует множество различных систем невербального кодирования сообщения¹.

1. **Кинесика.** Это одна из самых больших и хорошо описанных систем невербального кодирования информации. Она объединяет, по сути, все телодвижения человека. Тело человека довольно подвижно. В некоторых случаях тело существенно дополняет и делает речь человека более выразительной и понятной. Так как телодвижений может быть очень много и они могут быть очень разными по характеру, в рамках кинесики выделяют четыре подсистемы.

Сотруднику полиции важно уметь замечать проявления невербального поведения человека. Каждая из систем может нести свою служебно-значимую информацию.

Первая – «**Поза**». Она включает положение человека в пространстве. В зависимости от того, как человек располагает свое тело, можно считать его внутреннее психофизиологическое состояние. Например, при посадке на стул расположение корпуса на краешке стула говорит о внутреннем напряжении и неуве-

¹ Гулевич О. А. Психология коммуникации. М. : Московский психолого-социальный институт, 2007.

ренной позиции человека. Напротив, глубокая посадка корпуса и расслабленность нижней части говорят о внутреннем спокойствии и комфорте.

Вторая – **«Походка»**. Это то, как человек перемещается в пространстве. Походка может многое говорить о настроении человека, его жизненных привычках, культурном уровне. Значение имеют параметры ширины шага, скорости передвижения, стиля движений и т. д. Например, существует мнение, что «прыгающая» походка у людей невысокого роста означает внешнее проявление их желания быть выше.

Третья – **«Жесты»**. Включает движения рук и кистей рук. Жесты бывают очень разнообразными. Например, как показывают исследования психологов, при ложном сообщении у человека может непроизвольно увеличиваться количество жестов иллюстраторов. Тогда как индикатором искренности являются жесты – экспрессоры, помогающие выражать эмоции человека.

Четвертая – **«Мимика»**. Она состоит из разнообразных мимических выражений и изменений лицевых мышц (мимика в широком понимании – выражение эмоций при помощи мускул лица).

Мимических выражений существует не меньше, чем жестов. Но она обычно несколько хуже контролируется, и человек не всегда видит, как именно меняется его лицо. Чаще всего мимические выражения классифицируют по типам базовых эмоций, которые в них выражаются. В западной научной школе принято изучать микровыражения – непроизвольные мимические реакции, отражающие ситуативные переживания человека.

2. **Гаптика**. Некоторые психологи включают ее в состав кинесики. Это система кодирования невербальной информации через прикосновения к самому себе или к партнеру по общению. Сам по себе тактильный контакт устроен несколько иначе в пси-

хологическом плане, чем другие жесты. И именно гаптические знаки могут иметь большое значение для профессиональной деятельности сотрудников полиции. Например, есть научные данные, указывающие, что множественные прикосновения человека к самому себе, особенно в области лица, могут говорить о неискренности и желании обмануть.

Не менее информативными являются прикосновения к другому человеку. Так, рукопожатие является довольно говорящим элементом невербального поведения человека. Сила руки, длительность контакта рук, стиль рукопожатия много говорят об отношении человека к партнеру по общению. Вялое и быстрое рукопожатие, как правило, говорит об отсутствии интереса и уважения к партнеру по общению.

3. Паралингвистика включает параметры голоса человека. Любой человек может произвольно менять свой голос в определенном диапазоне высоты, громкости, скорости произношения. При определенных способностях люди могут пародировать манеру говорить другого человека, перенимать его интонации, синтаксис и даже акцент.

Вместе с тем параметры голоса довольно изменчивы в зависимости от актуальных эмоциональных переживаний человека. Волнение часто влияет на параметры голоса. Обычно в этом случае голос становится выше и темп речи начинает увеличиваться по сравнению с обычным.

Интонацией люди чаще всего подчеркивают наиболее важное в речи или, наоборот, пытаются замаскировать то, на что не хотели обратить внимание. Интонация может многое сказать о мотивах человека, его отношении к коммуникативной ситуации и психологических особенностях.

4. Экстралингвистика включает так называемые неречевые вкрапления в речь. Люди часто не замечают, как в процессе

говорения встраивают в свою речь различные звуки, которые тоже могут быть «говорящими элементами» коммуникации. Это могут быть всхлипы, покашливания, стоны и т. д. Иногда люди разбавляют свою речь многочисленными междометиями и растягиваниями букв или громкими вздохами.

Хотя все эти элементы на первый взгляд кажутся незначимыми, на самом деле они могут нести различную смысловую нагрузку. Например, растягивания звуков чаще всего означают, что человек подбирает слова.

Сюда же можно отнести такой неречевой элемент, как паузы. Паузы являются мощным инструментом для регуляции коммуникации. Они могут быть разными по характеру. Выжидающая, напряженная и волнительная паузы означают отсутствие интереса в продолжении разговора.

5. Окулесика – это система кодирования информации с помощью поведения глаз человека. Глаза являются самой выразительной частью человеческого лица, привлекающей наибольшее внимание.

Значение имеет, как долго человек поддерживает контакт глазами при разговоре. Люди, которые волнуются или стесняются, стараются спрятать или отвести глаза. Направление взгляда часто указывает на траекторию мысли человека и на то, какие участки мозга активны в настоящий момент. Кроме того, динамика поведения глаз также имеет значение. Сотрудникам полиции, наблюдающим за поведением глаз собеседника, хорошо известны различные паттерны поведения глаз. К ним относятся бегающий взгляд, выдающий нервозность, жесткий немигающий взгляд фанатика, опустошенный взгляд человека в тяжелом кризисе и т. д.

6. Проксемика. Эта система включает пространственную и временную организацию коммуникации. Люди могут сообщать

некоторую информацию, пользуясь не только своим собственным телом и голосом, но также используя обстановку вокруг них. Встраиваясь в нее определенным образом и организуя общение через окружающие вещи, можно многое донести до собеседника.

Самым простым примером использования проксемики является анализ дистанции общения. Не сама по себе поза или телодвижения человека, а близость его расположения к собеседнику позволяют понять его отношения с ним и характер коммуникативной ситуации. Так, очень трудно взывать к доверительным отношениям с человеком, сохраняя при этом длинную дистанцию. И наоборот, слишком короткая дистанция является признаком давления и агрессии, а не принятия и поддержки.

Но проксемика значительно многообразнее и сложнее, чем простое рассмотрение дистанции между общающимися. Очень интересным направлением, которое имеет смысл изучать сотрудникам полиции, является психология расположения личных вещей. Представим себе ситуацию: молодой человек впервые позвал к себе домой девушку, на которую хочет произвести хорошее впечатление. Для этого он не просто убирается у себя в комнате так, как убрано у него обычно: он еще и достает из шкафа гантели, как будто бы он ими пользуется, а около кровати кладет книжку, которую как будто бы читает. В данном примере мы видим, что молодой человек манипулирует обстановкой, чтобы произвести вполне определенное впечатление на девушку. Важно то, что разные люди считают расположение личных вещей относительно одинаковым, т. е. проявления психики человека во внешних вещах с точки зрения субъективного восприятия являются относительно объективными¹.

¹ Марьясис И. Б., Мальцева Т. В., Хрусталева Т. А. Деловое общение сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие. М. : Московский университет МВД России, 2007.

2.3. Практические упражнения на отработку основных навыков визуальной диагностики

Цели и задачи упражнений:

1. Оценка умения выявлять характерологические свойства и качества личности с применением визуальной диагностики.
2. Развитие умения психологического портретирования личности в условиях дефицита времени.
3. Прогнозирование вероятности совершения преступления на основании анализа характеристик личности.

«Угадай цвет»

Цель: развитие способности выявления информации на основании перцептивной оценки.

Из учебной аудитории выбирается доброволец, который выходит на время за дверь. Преподаватель предлагает выбрать учебной аудитории цвет, который поочередно они будут демонстрировать добровольцу посредством невербальной коммуникации (строго без слов и артикуляции), пока тот его не назовет. Важное условие: делать это следует без повторения того, что было продемонстрировано предыдущим выступающим.

При этом преподаватель усложняет выбор цветов, переходя от базовых (желтый, красный и др.) к сложным оттенкам (фиолетовый, изумрудный, терракотовый и пр.). Добровольцу необходимо сказать именно заданное название цвета или его оттенка. Добровольцу нельзя задавать уточняющие вопросы демонстратору.

После выполнения упражнения происходит обсуждение психологических особенностей его выполнения. Данное упражнение имеет «разогревающий» характер.

«Тайное послание»

Цель: формирование и развитие умения выявить скрытое намерение (обман) на основании диагностики информативных признаков.

Преподаватель доводит до учебной аудитории **инструкцию:** «Сейчас поочередно из числа обучающихся будет приглашаться доброволец. Этот доброволец получит втайне от вас какой-либо небольшой предмет. Его задача заключается в том, чтобы не выдать, какой именно предмет у него находится. Учтите, пожалуйста, что он может отрицать наличие у него искомого предмета при условии, что так оно и может быть. Преподаватель при этом будет задавать добровольцу вопросы, направленные на то, чтобы его “расколоть”. Задача учебной аудитории – наблюдать за функциональными признаками добровольца в момент ответа на поставленные преподавателем вопросы и определить наличие или отсутствие у него искомого предмета, а также предположить, что за предмет находится у добровольца, по следующим признакам: форма предмета, цвет предмета, функциональная принадлежность (для чего служит). Время взаимодействия с каждым добровольцем: 5–15 мин».

Инструкция для добровольца: «Вам необходимо взаимодействовать с аудиторией. При этом Ваша задача заключается в том, чтобы ввести ее в заблуждение и чтобы она не смогла выполнить поставленную задачу, а именно: назвать, какой предмет у Вас находится».

Инструкция для преподавателя. Искомые предметы бытового характера: скрепка, ластик, конфета, пуговица и др.

Искомые предметы «криминогенного» характера: таблетка, пакетик с «порошком», гильза и др.

Примерные вопросы добровольцу:

1. Вы раньше видели этот предмет?

2. Вам знаком этот предмет?
3. Вы понимаете, для чего он используется?
4. У Вас есть намерение скрыть этот предмет от нас?
5. В жизни Вы часто пользуетесь этим предметом?
6. Кому Вы хотели бы передать или отдать этот предмет?
7. Вам нравится этот предмет? Вы часто им пользуетесь?
8. Этот предмет можно назвать запрещенным? Почему да (почему нет)?
 9. Вы сейчас честно ответили?
 10. Вы осознаете последствия данных Вами ответов?
 11. Вы сейчас думаете об этом предмете? Почему?
 12. Странно, что именно Вам достался этот предмет, не так ли?
 13. Расскажите, пожалуйста, об этом предмете, какой он формы, какого цвета, размера и т. д.
 14. В жизни Вы боитесь потерять этот предмет?
 15. Этот предмет можно назвать полезным?
 16. Когда Вы уже признаетесь, что этот предмет у Вас? (Когда Вы уже расскажете о форме, цвете и значении этого предмета?)
 17. Вы честный человек? Вам можно доверять? Почему?
 18. Можно сказать, что этот предмет является для Вас любимым?
 19. Кто Вам дал этот предмет? Зачем?
 20. Вы завтра возьмете этот предмет с собой?
 21. Вам интересно скрывать этот предмет у себя?
 22. Вы уверены, что Вам получится не выдать этот предмет? Почему?
 23. С кем Вы могли бы поделиться этим предметом?
 24. Вам будет жалко расстаться с этим предметом?
 25. Как бы Вы презентовали этот предмет?

Примечание. В зависимости от того, какой предмет находится у добровольца, какова динамика взаимодействия с учебной аудиторией, преподавателем в том числе задаются вопросы провокационного характера для отражения реакции добровольца по функциональным признакам.

Для формирования установки у добровольца «криминогенного» характера искомого предмета преподаватель может дать «разъяснения» о его функциональном значении, например: «Вы ведь понимаете, что подобный предмет нельзя обнаружить у законопослушного гражданина» и т. д.

Данное упражнение можно дополнить следующим условием: ввести в ход проведения «свидетеля» – участника, который будет знать, какой предмет находится у добровольца. В момент взаимодействия с добровольцем «свидетель» должен быть в стороне, «на втором плане» от него, но при этом находиться лицом к обучающимся.

Также аудитории можно одновременно представить нескольких добровольцев: у кого-то будет обычный искомый предмет, у другого – предмет «криминогенного» характера, у третьего не будет ничего. (Рекомендуемое количество добровольцев при этом – 4–5 человек). Задача аудитории остается аналогичной, вопросы добровольцам можно задавать адресно (конкретному лицу) или общие для всех.

Обсуждение с учебной аудиторией:

1. Какие еще вопросы можно было задать добровольцу в данном случае?
2. Какие функциональные признаки вы отметили у добровольца? О чем они свидетельствуют?
3. Какие именно особенности в поведении добровольца можно назвать признаками намерения скрыть информацию?

Вопросы, позволяющие сделать выводы:

1. Существовали ли отличия в поведении лица, скрывающего обычный предмет, от другого лица, скрывающего «криминальный» предмет? Назовите их.
2. Существовали ли отличия в поведении лица, скрывающего предмет и не имеющего его? Какие именно?
3. Как проявились индивидуально-психологические особенности добровольцев при выполнении данного задания?

«Распознай эмоцию»

В ходе обучения были изучены и рассмотрены способы кодирования невербального сообщения. Каждый человек умеет подобную информацию считывать. Но эти навыки можно тренировать. Для этого следует выполнить упражнение, в котором придется как передавать невербальное сообщение, так и пытаться его расшифровать.

Цель: данное упражнение направлено на отработку навыков визуальной диагностики. В процессе упражнения обучающиеся смогут совместно проанализировать невербальное сообщение, что позволяет расширить репертуар наблюдаемых признаков. Кроме того, упражнение позволяет считывать разную по характеру информацию, не только дополняющую речь, но и отражающую комплексное эмоциональное состояние собеседника.

Задачи:

- использовать навыки дешифровки невербального сообщения индивидуально и в группе;
- оценить различные выразительные средства для передачи информации невербально;
- дать возможность невербально зашифровать сообщение об эмоциональном состоянии и ключевых переживаниях;

– отработать навыки визуальной диагностики и анализа внешне наблюдаемого поведения человека.

Упражнение не требует специальной подготовки или организации учебной аудитории. Преподаватель раскладывает заранее заготовленный методический материал на свободном столе и приглашает обучающихся по одному тянуть задание для выполнения. Один человек показывает задание у доски, все остальные внимательно наблюдают и пытаются догадаться, что именно им показывают.

Инструкция: «Сейчас я попрошу одного из вас выйти сюда. Здесь на столе для вас приготовлены задания. Ваша задача – взять одно задание, внимательно его прочитать. В задании вам будет нужно показать небольшую пантомиму. Это простая, знакомая вам всем ситуация. Но есть два важных условия. Первое: поскольку вы показываете пантомиму, вы вообще не используете слов и звуков. Ваш показ проходит в полной тишине. Второе: вам нужно показать не саму ситуацию, а эмоцию, переживание, которое испытывает человек в этой ситуации».

Ситуации для проигрывания

Ситуация 1

Эмоция	Злость, раздражение
Ситуация	Вы показываете товарищу жестами, что будете ждать его после занятий на выходе. Но он не понимает, что вы ему показываете, и поэтому вы злитесь

Один из обучающихся выходит. Берет задание и готовится к показу. Пока он готовится, преподаватель инструктирует группу.

Инструкция группе: «Что теперь нужно будет делать всем остальным: сейчас вы увидите небольшую пантомиму. Никакой речи или звуков вы не услышите. Ваша задача – распознать

эмоцию, переживание, которое испытывает человек, показывающий вам пантомиму, при этом вам не обязательно понимать, что за ситуацию вам показывают. Вы отгадываете не ситуацию! Ваша задача – отгадать именно эмоцию, и этот ответ я жду от вас.

Сначала вам самим необходимо понять, что за эмоцию вам показали. Свой ответ запишите, пожалуйста, на листочках. Пока все не запишут свой вариант ответа, мы не будем обсуждать в группе, что все увидели.

В этом упражнении есть хитрость. Человек, который будет вам показывать пантомиму, будет одновременно показывать две эмоции. Это близкие и сочетающиеся эмоции, но ваш ответ должен состоять из двух слов: каждое слово должно быть посвящено эмоции или переживанию человека».

Важная задача преподавателя – следить за тем, чтобы обучающиеся не нарушали данных инструкций. Важно во время показа не допускать никаких комментариев, соблюдать строжайшую тишину. В противном случае есть опасность, что игра сведется к пантомиме, и все будут отгадывать ситуации, а не эмоции.

Также необходимо следить за регламентом. Все обучающиеся в аудитории записывают свой вариант того, что они увидели. После того, как все записали свой ответ, преподаватель предлагает их озвучить. Если ответы совпадают или очень близки по значению, преподаватель просит обучающихся свой ответ обосновать:

– «Почему Вы считаете, что это была именно такая эмоция?»

Чаще всего обучающиеся в этом случае начинают объяснять свой ответ через ту ситуацию, которую они распознали. Это неправильно. Преподаватель должен обратить на это внимание.

Мы анализируем не саму ситуацию, а то, как проявлялась эмоция в невербальном поведении. Для более эффективного анализа на доске можно выписать различные способы кодирования невербальной информации и спросить обучающихся, что они видели. Например:

- «Скажите, какие жесты использовал показывающий? Какая у него была поза? Как двигались ноги?»
- «Заметили ли вы изменения в мимике показывающего? Какие мимические маски вы заметили?»
- «Как вели себя глаза показывающего? Как он смотрел? Куда?»
- «Как располагался в пространстве показывающий?» и пр.

Ситуация 2

Эмоция	Предвкушение, ожидание
Ситуация	Вам в голову пришла замечательная идея, как можно классно разыграть вашего товарища. Вас распирает от удовольствия и предвкушения, как будет здорово, когда вы осуществите свой план. Вы даже как бы начинаете проигрывать будущую ситуацию

Ситуация 3

Эмоция	Растерянность, озадаченность
Ситуация	Вас послали по незнакомому адресу отвезти важный пакет. Вы приехали на место, но не можете сориентироваться, куда вам идти. Вы стоите и пытаетесь понять, как вам быть: позвонить, узнать, спросить на улице или пойти, куда подсказывает интуиция

Ситуация 4

Эмоция	Угроза, ненависть
Ситуация	Вас только что обидели. Вы хотите выразить обидчику свое презрение и показать, что собираетесь отомстить в ближайшем будущем. Вы хотите сделать это так, чтобы не поднимать много шума, но чтобы это было убедительно и угрожающе

Ситуация 5

Эмоция	Нетерпение, раздражение
Ситуация	Вы очень сильно опаздываете на важную встречу. Но вы завязаны на другого человека, с которым вам вместе ехать. Вы его ждете на пороге, а он по каким-то причинам собирается очень медленно, по три раза все перепроверяя

Ситуация 6

Эмоция	Презрение, раздражение
Ситуация	Вы в малознакомой компании встретили человека, который говорит о вещах, в которых совершенно не разбирается. Вы пытались ему указать на то, что он не вполне прав, но он только больше стал настаивать на своем и попытался высмеять вас

Ситуация 7

Эмоция	Скука, уныние
Ситуация	Вас обязали присутствовать на очень скучном мероприятии. Вы хотите уйти. Но этого нельзя сделать. Осознание этого повергает вас в уныние. Кроме того, вам нужно изображать интерес

Ситуация 8

Эмоция	Уныние, задумчивость
Ситуация	Вам показывают помещение, где вы будете работать. Оно очень неудобное и нагоняет тоску. Вы осматриваете помещение и стараетесь понять, почему оно вам не нравится и как вы будете это объяснять

Ситуация 9

Эмоция	Сомнение, неуверенность
Ситуация	Вы слушаете выступление человека. Но то, что он говорит, вызывает у вас большие сомнения. Вы не уверены, ошибается ли человек относительно предмета разговора или он намеренно всех обманывает

Ситуация 10

Эмоция	Участие, неуверенность
Ситуация	Вы стали случайным свидетелем разговора двух незнакомых вам людей. Они обсуждают нечто вам очень хорошо известное. Причем точно ошибаются в разговоре. Вы хотите принять участие в разговоре, но не уверены, что это можно сделать

Ситуация 11

Эмоция	Неловкость, смущение
Ситуация	Вы вместе с товарищами работали над проектом. И так получилось, что вы участвовали в нем не очень активно. Но проверяющий почему-то

Ситуация	решил, что вы больше всех старались, а других участников проекта он, наоборот, журит. Вам не по себе из-за незаслуженной похвалы и неловко перед товарищами
----------	---

«Демонстратор»

Цель: формирование перцептивной способности – развитие умения правильно оценить эмоции человека на основании его мимических и физиогномических проявлений.

Ход проведения: выступающий садится на стул перед аудиторией таким образом, чтобы остальные его хорошо видели. Преподаватель инструктирует: «Вам необходимо показать различные эмоции, которые перечислены на бумаге, задействовав при этом только мимику и физиогномику, т. е. показывать эмоции следует только выражением лица. Нельзя издавать какие-либо звуки и подкреплять эмоциональные проявления невербальными сигналами. Никому не показывайте, что написано на бумаге».

Затем преподаватель обращается к аудитории: «Вам необходимо угадать, какую эмоцию вам показывает выступающий. Комментарии, вопросы и ответы в процессе демонстрации не допускаются. Ответы фиксируйте письменно. После того, как будут продемонстрированы все эмоции, а их пять, последовательно называйте каждую из них. И мы подсчитаем, сколько эмоций вы угадали и не угадали и почему. При этом перечень эмоций не повторяется».

Преподаватель заранее подготавливает записки с заданиями. В каждой записке пять эмоций, например: «Радость, гнев, страдание, печаль, восторг». Готовится несколько таких записок. Обучающийся достает любую из них, отработанные записки за-

тем откладываются в сторону. Общее количество записок в среднем может составлять 10–12 штук.

Время проведения задания: зависит от количества записок; например, при 12 записках с заданными в них эмоциями – 12 мин.

Преподаватель в процессе демонстрации эмоций выступающим задает темп показа, озвучивая: «Первая эмоция»; «Вторая эмоция», и т. д. При этом если выступающий затрудняется показать ту или иную эмоцию, после его выступления преподаватель спрашивает: «Как Вы считаете, почему Вам было трудно (или почему Вы не смогли) показать эту эмоцию?» Также у аудитории можно спросить: «С какой эмоцией у Вас ассоциируется этот человек?» Получив ответ, спросить у выступающего: «Вы с этим согласны?»

После этого преподаватель комментирует, что сложность или невозможность демонстрации той или иной эмоции говорит о том, что она не свойственна данному человеку. Или у него просто не было опыта, связанного с распознаванием данной эмоции.

После выполнения задания каждым выступающим отмечается, сколько эмоций было угадано; по каким признакам аудитория называла те или иные эмоции; какие ошибки были со стороны выступающего, насколько успешно он справился с этим заданием.

В заключение обработки этого упражнения преподаватель вместе с аудиторией переходит к обсуждению следующих вопросов:

1. Кто, по вашему мнению, наиболее успешно справился с демонстрацией эмоций?
2. Вам легко удавалось угадывать эмоции другого человека?
3. Сколько раз вы ошиблись и почему?

4. Имела ли место проекция своих эмоций при вашей оценке эмоций другого человека?

Практическая значимость задания: данное задание способствует формированию и развитию умения правильно оценивать эмоции других людей, а также, при необходимости, контролировать особенности проявления собственных. Кроме того, задание позволяет проанализировать совпадение полученной оценки со стороны с самооценкой проявлений эмоций.

«Бессловесное представление»

Аудитория делится на пары. Поочередно каждая пара выступает перед аудиторией. Последовательность действий обучающихся:

1. Сначала каждый участник представляет своего напарника остальным только с помощью невербальных сигналов – таким, *каким он его знает*.

2. Далее каждый участник вытягивает задание, которое представляет собой конкретную характеристику партнера по общению. *Согласно данной характеристике*, участнику необходимо представить своего партнера остальной аудитории с помощью невербальных сигналов.

В обоих случаях задача аудитории – правильно понять данную презентацию.

Вопросы для обсуждения:

1. Трудно ли было выполнить данную презентацию без слов?
2. Насколько точно выступающий передал в презентации особенности своего напарника, охарактеризовал его?
3. Насколько точно аудитория поняла выступающего, какие возникли сложности и почему?
4. Какие барьеры возникли на пути к бессловесному общению, как их можно преодолеть?

В заключение данного упражнения преподаватель совместно с аудиторией проводит анализ, отмечая психологические особенности при его выполнении.

Примерный перечень характеристик:

1. Представьте своего партнера по общению как активного, инициативного, энергичного, но поверхностного человека.
2. Представьте своего партнера по общению как образованного, интеллигентного, но скучного и занудного человека.
3. Представьте своего партнера по общению как общительного и дружелюбного, но непостоянного человека.
4. Представьте своего партнера по общению как целеустремленного, напористого, но быстро теряющего интерес человека.

«Обмани меня»

Цель: развитие перцептивной способности – умения оценить и анализировать особенности поведения другого человека с учетом его невербальной коммуникации, темпа речи, интонации голоса, сопоставления содержания рассказа с невербальными сигналами.

Для проведения данного задания преподавателю необходимы помощники из числа курсантов: трое юношей и три девушки (вызываются добровольно или по выбору преподавателя).

Выступающим курсантам преподаватель дает задание за дверью учебной аудитории, которое подготавливает заранее. Трем из них следует рассказать любую историю, выполняя установку «Правда», а другим трем участникам – рассказать любую историю, выполняя установку «Ложь». Для этого каждый из них получает кусочек бумажки, на котором указана соответствующая установка.

Преподаватель распределяет названные установки на основании оценки им индивидуальных особенностей курсантов и с

учетом их пожеланий, а также для того, чтобы запутать остальную аудиторию.

Каждый из курсантов поочередно выступает перед аудиторией в течение двух-трех минут, затем отвечает на вопросы аудитории. Количество вопросов лимитировано тремя.

После того, как выступят все шесть человек, каждый из них поочередно выходит перед аудиторией.

Обучающиеся на основании оценки поведения выступающего (его невербальной коммуникации, темпа и интонации голоса (уверенности в голосе), сопоставления сказанного с особенностями внешних проявлений) должны ответить на вопрос: кто говорил правду, а кто лгал? Свой вывод они должны обосновать.

После названного ответа и обсуждения курсант, выполнявший задание, достает кусок бумажки и показывает всей аудитории, что на ней написано: «Правда» или «Ложь».

Когда все шесть человек будут «раскрыты», преподаватель приступает к обсуждению с аудиторией особенностей выступления каждого из курсантов. Подробно разбирается его невербальная коммуникация, отмечается, какие особенности не были названы аудиторией, что они пропустили, грамотность и четкость заданных вопросов, реакция на них выступающего и сопровождающие невербальные сигналы.

В заключение задания преподаватель задает следующие вопросы:

1. Чье выступление было сложнее оценить и почему?
2. Отметила ли аудитория особенности выступлений юношей и девушек? В чем их различия? Как вы считаете, кому легче лгать и почему?
3. Как вы считаете, почему вас удалось обмануть?

Также самим выступающим необходимо прокомментировать, насколько сложно им было справиться с данным заданием и почему.

Практическая значимость упражнения: оно позволяет выработать перцептивную способность, направленную на оценку другого социального объекта (выступающего). Участие одновременно юношей и девушек способствует демонстрации гендерных различий и особенностей их вербальной и невербальной коммуникации, что обогащает анализ перцептивной стороны коммуникативного процесса.

«Транзакция»

Сначала преподаватель знакомит аудиторию с транзактной концепцией Э. Берна, согласно которой выделены три позиции: «дитя», «родитель» и «взрослый», – затем описывает характеристику каждой из них.

После этого курсанты получают следующее задание: аудитория делится на группы по 5–6 человек. Им необходимо разыграть ситуацию рабочего оперативного совещания в отделе. Один из участников группы – начальник, остальные – подчиненные. Тему проведения совещания и легенду курсанты придумывают самостоятельно. Их основная задача – примерить на себя одну из трех названных транзакций и разыграть сценку совещания.

Время на подготовку: 10–15 мин. Время на выполнение: 3 мин. Транзакцию группа выбирает самостоятельно. Остальная аудитория должна угадать, кто кем является, обосновав свой ответ.

«Верю – не верю»

Цель: развитие умения выявлять обман.

Выбирается один доброволец, который выходит за дверь. После этого кто-то из учебной аудитории как-либо изменяет об-

становку помещения, например открывает или закрывает окно, рисует на доске, меняет местами стулья и др.

Затем преподаватель произвольно делит учащихся на три группы: тех, кто говорит правду; тех, кто говорит неправду; тех, кто не дает однозначного ответа (он имеет обтекаемый характер).

После этого в аудиторию приглашается доброволец, который должен задавать вопросы остальным (причем делать это можно адресно, т. е. спрашивая конкретного человека, или обращаясь ко всем сразу). На основании полученных ответов доброволец должен ответить на вопрос о том, кто изменил обстановку.

Преподаватель может ограничить время выполнения задания для добровольца (например, предоставить ему только 10–15 мин) или не вносить рамки временного ограничения.

После того, как доброволец ответит и обоснует свой ответ, приглашается следующий участник.

После выступления нескольких добровольцев проводится обсуждение с аудиторией, например о том, кто из них лучше справился с заданием и почему, что можно сказать о том, как остальная аудитория справлялась со своими заданиями.

«Оперативная информация»

Из состава учебной группы выбираются два-три добровольца, для которых разыгрывается одна из ниже представленных ситуаций. Добровольцы знакомятся с содержанием ситуации. В момент подготовки к разыгрыванию ситуации остальными учащимися добровольцы выходят за дверь, обсуждая следующие вопросы:

1. Какие информативные признаки могут присутствовать в поведении искомых лиц? На что именно следует обращать внимание?

2. Какую тактику и модель поведения им необходимо выбрать для выявления искомых лиц?

3. Какие трудности существуют или могут возникнуть при выполнении ими поставленной задачи?

Ответы на поставленные вопросы добровольцы озвучивают уже после выполнения практического задания.

Оперативная информация (ОП) 1: в одном из ночных клубов находится группа лиц, распространяющих наркотики. Находясь в помещении ночного клуба среди множества людей, вы должны выделить их.

ОИ 2: в процессе санкционированного митинга готовится акция саботажа, которая планируется перерасти в массовые беспорядки. Находясь в толпе для предотвращения беспорядков, вы должны выявить саботажников.

ОИ 3: на железнодорожном вокзале находится группа лиц, совершивших разбойное нападение на инкассаторов, чтобы скрыться в неизвестном направлении. Вам необходимо задержать их, выявив их среди остальных пассажиров.

ОИ 4: в торговом центре находится группа лиц, планирующих совершить диверсию, для предотвращения которой вам необходимо выявить данных лиц среди покупателей.

ОИ 5: на выставке современной живописи группа лиц готовит акцию нападения на один из экспонатов. Находясь среди посетителей выставки, вы должны выявить вандалов.

После выполнения данного упражнения учащиеся отвечают на вопросы из предыдущего упражнения.

«Кто есть кто?»

Учебная аудитория разбивается на группы по четыре-пять человек. Каждой группе необходимо выполнить следующее задание: смоделировать ситуацию по указанному сценарию, рас-

пределив при этом между собой следующие роли (данные роли в группе также может распределить преподаватель):

- жертва;
- провокатор (конфликтная личность);
- агрессор;
- манипулятор (лицо с преступными намерениями);
- актуализатор.

Задача остальных групп состоит в том, чтобы на основании анализа демонстрируемой ситуации определить, кто кем является. Главное при этом – точно определить, кто жертва, а кто преступник.

Преподаватель перед началом подготовки данного задания тезисно характеризует каждую из представленных ролей.

Ситуация 1. В зоне досмотра аэропорта был задержан пассажир с веществом, свободный оборот которого запрещен. Однако он утверждает, что данное вещество ему подбросили. Под подозрение попало еще несколько пассажиров. Все они были задержаны. Задержанных поместили в комнату до выяснения обстоятельств. В процессе ожидания они сами пытаются выяснить, кто является жертвой, а кто – лицом с преступными намерениями.

Ситуация 2. В отдел полиции обратилась жертва изнасилования, по показаниям которой был задержан подозреваемый. Однако он отрицал свою вину, заявляя, что на вечеринке (где, по словам девушки, произошло изнасилование) у него не было с ней ничего, кроме общения. Также подозреваемый заявил, что девушка общалась и заигрывала со многими молодыми людьми, и прежде чем обратиться в полицию, заявила ему, что если он не даст ей определенную сумму денег, то она обвинит его в этом преступлении. По словам подозреваемого, у девушки есть сообщник, который также был на вечеринке. В отдел полиции были

доставлены остальные участники вечеринки. Следователь решил действовать нестандартно и собрал всех молодых людей сразу в одной комнате, чтобы выяснить, кто является жертвой оговора, а кто – лицом с преступными намерениями.

Ситуация 3. В отдел полиции было доставлено несколько молодых людей из ночного клуба, где произошла массовая драка, в результате которой ударом ножа в спину был ранен один из гостей. Предполагаемое орудие преступления (окровавленный нож) было обнаружено у одного из задержанных, однако он свою вину отрицал, утверждая, что этот нож не его, но он мельком видел его у кого-то в руках рядом с собой в момент драки. Находясь в камере, участники драки пытаются определить, кто является подставной жертвой, а кто – лицом с преступными намерениями.

Ситуация 4. В отдел полиции обратился нумизмат с заявлением о краже у него очень дорогой коллекционной монеты. По его словам, пропажу монеты он обнаружил сразу после ухода гостей. Нумизмат обвинил в краже одного из них – своего друга, тоже нумизмата, который неоднократно просил его продать ему данный коллекционный экземпляр. Однако подозреваемый свою вину отрицал, заявляя, что он стал жертвой обстоятельств. После этого были задержаны остальные гости. Находясь в одном помещении, они пытаются выяснить, кто является жертвой, а кто – лицом с преступными намерениями.

Ситуация 5. При проверке общежития, где проживают трудовые мигранты, у одного из постояльцев была обнаружена литература экстремистского характера. Подозреваемый утверждает, что ему ее подбросили, так как с некоторыми соседями по общежитию у него существует вражда. В отдел полиции были доставлены подозреваемый и другие лица, с которыми он находится во враждебных отношениях, для установления владельца данной литературы.

После проигрывания каждой ситуации происходит обсуждение того, по каким особенностям поведения удалось выявить каждый из представленных типов, а также того, какие сложности можно отметить при моделировании и решении задачи.

Вопросы для самоподготовки

1. Объясните, что такое социальная перцепция и как она связана с профессиональным общением?
2. Перечислите и раскройте, какие характеристики собеседника включает в себя моментальный психологический портрет.
3. Объясните, какие субкультурные признаки сотрудник полиции должен учитывать при оценке партнера по общению и почему?
4. О чем именно могут говорить патологические проявления, которые можно считать в рамках профессионального общения?
5. Что общего и что различного у вербального и невербального каналов кодирования сообщения?
6. Что включает в себя система невербального кодирования сообщения кинесика?
7. Приведите примеры и раскройте паралингвистические приемы кодирования сообщения.
8. Объясните, как именно поведение глаз собеседника может помочь в расшифровке и понимании его сообщения.
9. Какие еще способы невербального кодирования сообщения вы знаете?
10. Какие психологические факторы влияют на успешность декодирования невербального сообщения?

Литература

1. Психология : учебное пособие / под ред. И. В. Грошева, В. Ф. Родина. – М. : Юнити-Дана, 2016. – 303 с.

2. Гулевич, О. А. Психология коммуникации. – М. : Московский психолого-социальный институт, 2007. – 384 с.

3. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 248 с.

4. Караяни, А. Г. Юридическая психология: от эксперимента к практике : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : Юнити-Дана, 2012. – 112 с.

5. Кубышко, В. Л. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / под общ. ред. В. Л. Кубышко. – М. : ЦОКР МВД России, 2007. – 192 с.

6. Марьясис, И. Б. Деловое общение сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / И. Б. Марьясис, Т. В. Мальцева, Т. А. Хрусталева. – М. : Московский университет МВД России, 2007. – 53 с.

7. Цветков, В. Л. Психология : учебное пособие / В. Л. Цветков, И. А. Калиниченко, Т. А. Хрусталева. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2016. – 384 с.

8. Цветков, В. Л. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел : учебное пособие для студентов вузов / В. Л. Цветков, А. Г. Караяни, Т. А. Хрусталева. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2014. – 254 с.

9. Психология служебной деятельности : учебник / под ред. В. Л. Цветкова. – М. : Юнити-Дана, 2018. – 368 с.

10. Цветков, В. Л. Этнопсихология : учебное пособие в схемах / В. Л. Цветков, А. В. Соловьева. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 119 с.

ГЛАВА 3

ТРЕНИНГ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕТОДОВ ЭФФЕКТИВНОГО ВХОЖДЕНИЯ В КОНТАКТ С ПАРТНЕРОМ ПО ОБЩЕНИЮ В ПРОЦЕССЕ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Одним из важнейших условий эффективного профессионального общения является установление так называемого психологического контакта с партнером по общению. Контакт предполагает готовность партнера к коммуникации, определенную долю симпатии и уважения, заинтересованность как в процессе общения, так и в собеседнике. В обыденной жизни выстраивать контакт в общении обычно не представляет собой отдельную проблему. Как правило, если контактировать не получается, люди просто не общаются.

В профессиональной деятельности выстраивание контакта с собеседником нередко является сложной психологической задачей для сотрудника полиции, так как граждане часто не готовы к нему, стремятся закончить общение и противодействуют развитию коммуникации. При этом служебная необходимость требует, чтобы сотрудник полиции выстраивал эффективное общение с ними. Это специальный психологический навык, позволяющий изменить коммуникативную ситуацию, расположить к себе людей и мотивировать их на доверительное общение¹.

¹ Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами : учебное пособие / Г. С. Човдырова и др. М. : Юнити-Дана, 2013.

Можно сказать, что существуют два источника влияния на выстраивание коммуникативного контакта с партнером по общению.

Первый связан с врожденными талантами и способностями сотрудника полиции. В житейской психологии эти способности нередко называют природной харизмой. Люди могут от природы быть привлекательны, обладать обаянием, располагающей внешностью и приятным тембром голоса. Этой природной харизме нельзя научить. Она складывается из множества тонких элементов, не всегда однозначна и обычно плохо контролируется человеком.

Вторым источником выстраивания контакта являются специальные навыки, умения использовать сложные психологические приемы и технологии. Совокупность этих навыков называют коммуникативной компетентностью. Она развивается с жизненным опытом человека и ей можно обучать на практике. Способность к обучению у всех людей также будет разной, но некоторые приемы и «хитрости» в общении можно использовать для того, чтобы выстроить контакт со сложным партнером независимо от врожденных талантов.

3.1. Методика выстраивания коммуникативного контакта с незнакомым человеком

Коммуникативная ситуация складывается из нескольких различных составляющих. Она включает отношения партнера к собеседнику, его эмоциональное состояние, ожидания и мотивы. Немалую роль играют его предыдущий опыт общения и даже социальные шаблоны, предрассудки, стереотипы и пр. Все эти элементы важно учитывать при общении с различными собеседниками. В этом отношении не существует универсального

способа установления контакта. Использование конкретных приемов и психотехнологий зависит от множества ситуационных переменных.

Однако на основе эмпирических наблюдений и некоторых психологических исследований можно сформулировать набор общих принципов, которые позволяют при общении с незнакомым человеком добиться хороших результатов. Для удобства использования эти принципы формулируются в виде нескольких последовательных шагов. Если нет никаких дополнительных психологических препятствий для коммуникации, эти шаги позволяют планомерно выстраивать контакт с человеком, даже если тот изначально не вполне был на это настроен¹.

Первый этап – накопление согласий между общающимися лицами. На этом этапе основная задача – добиться симпатии и расположения партнера по общению. Один из возможных вариантов достижения этого эффекта – через чувство схожести и непротиворечивости.

Многочисленные психологические исследования показывают, что люди, которых мы считаем похожими на себя, представляются нам более привлекательными и понятными. Напротив, те, кто обладает совсем иными жизненными взглядами, опытом и психологическими свойствами, воспринимаются с настороженностью и не всегда в позитивном ключе.

Этот этап неслучайно назван накоплением согласия. Стремясь выстроить коммуникативный контакт, сотрудник полиции говорит о том, что объединяет его с собеседником, делает похожим и понятным.

¹ Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность». М. : Юнити-Дана, 2017.

В самом начале общения люди часто обсуждают не то, что их отличает друг от друга и в чем они не придут к согласию. Это, как правило, ведет к разрушению контакта и нарастанию напряженности.

В максимально схематичной манере сотрудник полиции спрашивает у собеседника нечто такое, на что тот, скорее всего, ответит согласием. Диалог выглядит так:

– Ведь правда же?

– Да, правда!

Благодаря этой несложной хитрости партнеры по общению могут вместе посмеяться над чем-то, выразить солидарность по какому-то вопросу, определить совпадающие позиции. И это совершенно не обязательно должны быть какие-то содержательные важные аспекты. Это может быть этикетный разговор про погоду, обсуждение всем известных последних новостей или просто согласие с тем, что чай, который они пьют, вкусный.

Важной особенностью этого этапа является то, что здесь присутствует накопительный эффект. Есть партнеры по общению, с которыми этот этап будет проходить очень быстро: достаточно буквально пары вопросов – контакт начинает выстраиваться. Однако бывают и партнеры, с которыми необходимо некоторое согласие накапливать.

Второй этап – поиск общих или совпадающих интересов. Следующим шагом после того, как накоплено согласие, необходимо углубить возникшую близость с партнером по общению. Одно дело, когда вас с другим человеком объединяют общие взгляды или вы согласны по каким-то незначимым вопросам. Но совсем другое дело, когда вы находите с человеком общие интересы. Это делает людей союзниками. Для выстраивания контакта по меньшей мере есть повод, основания для сотрудничества.

В зависимости от партнера по общению поиск общих или совпадающих интересов может быть разной глубины. Так же, как и на предыдущем этапе, согласие можно выстраивать по существенным вопросам дела, определяя, например, кто злодей, а кто герой. А можно – за счет поверхностных этикетных тем. Обычно обсуждаются погода, актуальная обстановка, элементы внешнего вида и т. д.

При поиске общих интересов также можно затрагивать интересы разного характера. Сотрудник полиции может основывать контакт с партнером по общению на ситуационных, актуальных интересах. Например, предположить, что партнер по общению, как и сотрудник полиции, заинтересован не тратить много времени на общение и все быстро выяснить. Или, наоборот, указать на то, что важно внимательно разобраться в ситуации и ничего не упустить.

Возможно выстраивание контакта на более глубоких и ценностных интересах. Если человек заинтересован защитить себя или борется за справедливость, видит важность наказания преступника и хочет помочь жертве, сотрудник полиции может акцентировать внимание на совпадении этих интересов.

Важно понимать, что в действительности интересы сотрудника полиции и партнера по общению могут и не совпадать. В данном случае допустимо использовать мнимое совпадение интересов как коммуникативный прием, чтобы выстроить с человеком общение. Однако, конечно, лучше всегда пытаться найти такие интересы, которые на самом деле совпадают, чтобы самому сотруднику полиции не попасть в коммуникативный конфликт.

Третий этап – принятие принципов и качеств, предлагаемых для общения. Этот этап при выстраивании контакта не всегда представлен в общении развернуто. Есть такие партнеры по общению, для которых нет необходимости оговаривать правила

коммуникации. Однако есть и такие партнеры, с которыми очень важно договориться о том, что и зачем будет обсуждаться.

Психологической особенностью здесь является то, что предыдущие этапы, если все было сделано правильно, стали фундаментом эмоциональной готовности взаимодействовать. Иными словами, человек, с которым мы общаемся после того, как мы накопили согласие и обнаружили общие интересы, относится к нам чуть лояльнее и с большей симпатией, чем в начале. Но на рациональном уровне он все еще может не быть уверенным, стоит ли говорить все, что известно, насколько это целесообразно и не лучше бы отмалчиваться. Чтобы снять эти сомнения, следует обсудить принципы общения, т. е. здесь воздействие в большей степени идет на рациональном уровне, а не на эмоциональном, как на предыдущих этапах.

Правила общения, которые могут обсуждаться, условно подразделяются на два типа. Первые, с которых лучше начинать этот этап, можно обозначить как «позитивные». Мы называем их так не потому, что они про нечто хорошее, а потому, что в них утверждается, как можно и нужно общаться. Здесь сотруднику полиции имеет смысл обговорить, что за общение им предстоит, зачем оно необходимо, к каким последствиям приведет и что представляет собой хороший результат. Например, может быть указано на то, что его задача – получить точные и достоверные сведения, что он хочет на самом деле понять, как все было, и только после того, как вся картина станет ясной, можно будет запротолировать показания, которые дальше будут использованы по служебной необходимости. При этом сотруднику полиции совсем не обязательно по-честному рассказывать про все процессуальные нюансы общения. Но важно, что он задает некий формат, правила «игры», показывает себя последовательным и структурированным партнером по общению.

Вторые в противовес первым можно обозначить как «негативные». Это правила, что делать нельзя, запрещающие или исключающие нежелательные элементы. Их лучше оговаривать во вторую очередь, так как они могут повлиять на уровень достигнутого согласия и даже снизить его. Сотрудник полиции может попросить выключить телефон на время разговора, исключить из речи бранные слова и субъективные оценки событий, говорить только о том, в чем человек уверен, и т. д.

При обсуждении запрещающих правил иногда имеет смысл разъяснить и обосновать смысл этих ограничений. Это бывает важно для того, чтобы человек был готов их принять. Если правила кажутся партнеру по общению бессмысленными или ограничивающими, это может негативно сказаться на выстраивании дальнейшего общения.

Четвертый этап – поиск и выявление скрываемых свойств и сторон личности (выявление качеств, затрудняющих общение). Несмотря на достигнутую на предыдущих шагах готовность человека к взаимодействию, возможно существование неочевидных психологических препятствий для эффективного общения. В некоторых случаях сотруднику полиции имеет смысл напрямую спросить, есть ли у партнера по общению какие-то сомнения или опасения. В этом смысле иногда необходимо дать возможность человеку высказать свое отношение к общению и учесть его позицию.

Но чаще подобные препятствия могут плохо осознаваться человеком или он не будет готов об этом открыто говорить. Тогда перед сотрудником полиции встает трудная задача – по косвенным признакам догадаться о существовании таких барьеров и постараться их снять.

Самым простым и распространенным примером является страх человека перед системой в целом или опасения мести со

стороны других участников, проходящих по тому или иному делу.

Для выстраивания доверительных отношений партнера по общению необходимо заверить в «конфиденциальности» сообщаемых им сведений, которая может быть довольно условной. Но суть ее в том, чтобы человек мог раскрыться и не бояться говорить на деликатные темы. Он должен быть уверен, что партнер по общению не попытается поймать его на слове, уличить в чем-то, осудить или использовать слова против него. Доверительность разговора будет зависеть от того, насколько человек готов поверить, что общение происходит только между ним и сотрудником полиции¹.

Часто для достижения этой цели совсем не нужно применять какие-то специальные техники воздействия или обещать то, что сотрудник полиции не сможет выполнить. Вполне достаточно просто обеспечить необходимую обстановку доверительного общения. Очень важно исключить возможность подслушивания разговора третьими лицами, которых не должно быть рядом. При разговоре на деликатные темы стоит говорить негромко, интонируя особенно щепетильные моменты. Тем самым сотрудник полиции дает понять, что уважает, например, тайну личной жизни и не обесценивает усилия партнера по общению сохранить некоторые аспекты в тайне.

Пятый этап – адаптация партнеров и реализация индивидуальных воздействий. Общение как деятельность растянуто во времени и имеет процессуальный характер. Важно это учитывать при выстраивании контакта. Например, существенной ошибкой является прерывание общения даже на непродолжительное время. Подобные перерывы могут существенно снизить эффективность предыдущих шагов.

¹ Цветков В. Л., Калиниченко И. А., Хрусталева Т. А. Психология : учебное пособие. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2016.

При выстраивании контакта также важна некая продолжительность общения, при которой партнеры постепенно адаптируются друг к другу, раскрываются личностно и наращивают темп коммуникативного контакта.

В некоторых случаях опытные сотрудники полиции самое важное в разговоре намеренно оставляют на вторую половину контакта. Сначала необходимо с человеком поговорить о чем-то менее значимом или более интересном для него. В общении человек видит, что партнер не нарушает собственные правила и ничего страшного не происходит; наоборот, возникают понимание и принятие с его стороны. В этих условиях человек адаптируется к общению, контакт становится более глубоким и крепким.

На пятом этапе важно показать, что достигнутый на более ранних шагах контакт оправдан и приносит выгоду партнеру по общению. Его мнением и позицией на самом деле интересуются, его слова не искажаются и верно понимаются, отсутствуют противодействие и трудности в общении.

Иногда для того, чтобы человек мог раскрыться и показать себя, необходимо достаточно много времени. Важно понимать, что это отдельная стадия выстраивания контакта, а не просто продолжение уже налаженного общения. Именно этот прием часто используют при сплочении команды и формировании служебного коллектива. Крупные компании вывозят сотрудников на специальные отдельные мероприятия, в ходе которых люди могут познакомиться и пообщаться в неформальной обстановке некоторое время. Это позволяет им не просто лучше узнать друг друга, но и почувствовать единство и близость. При выстраивании доверительных отношений с одним человеком работают, по сути, те же психологические механизмы.

Шестой этап – достижение контактных отношений и построение полей согласованных действий. Здесь происходит как бы

закрепление ранее полученного результата. Люди пришли к согласию, не встречают никаких противоречий, у них есть общие интересы, и их позиции в чем-то схожи, они договорились о правилах общения и какое-то время уже успешно это делают. Эти достижения довольно важно не потерять.

На этом этапе сотрудник полиции может обратить внимание партнера на то, каких успехов в общении им удалось добиться. Это бывает важно для того, чтобы человек сам обнаружил себя в процессе общения. Рефлексия его собственных ощущений от этого процесса позволяет ему сделать важные выводы. Например, если все складывалось благополучно, человек может прийти к заключению о доверии сотруднику полиции: ему приятно и легко с ним общаться, он видит для себя в этом пользу и готов к продолжению диалога.

При проведении тренингов психологи довольно часто используют такую технологию, как шеринг, которая предполагает, что все участники тренинга делятся своими впечатлениями о том, как проходило общение. Но психологи при этом могут, например, специально фокусировать слова участников на нужных им аспектах. Так, участников просят поделиться тем, что им понравилось и больше всего запомнилось из прошедшего тренинга. Вспоминая приятное, тем более озвучивая это прилюдно, люди быстрее забывают негативные моменты и меняют свое отношение к общению. Эта несложная манипуляция позволяет закрепить положительный результат и снизить влияние негативных моментов.

Похожие процессы происходят и при выстраивании психологического контакта при общении. Сотрудник полиции может обратить внимание на трудности общения: «В начале нашей встречи я сомневался об успешном диалоге и даже не ожидал, что Вы окажетесь таким интересным собеседником». Этими словами он не просто хвалит собеседника, но и указывает на

успешность процесса общения и подталкивает человека к выводам об изменении собственной позиции.

Это может быть очень ценным инструментом, если общение позже придется выстраивать заново. Чтобы не начинать все сначала, этот простой прием позволяет закрепить полученный результат.

Описанные выше шаги по выстраиванию коммуникативного контакта не являются универсальными, и при их выполнении есть множество дополнительных тонкостей и нюансов. Однако, следуя этой логике, от накопления согласия к закреплению достигнутого прогресса можно выстроить контакт в очень разных ситуациях профессионального общения. Сотрудникам полиции, которые будут использовать подобные технологии воздействия, следует использовать эти рекомендации не как жесткие инструкции, а как некоторые принципы, позволяющие наладить общение с человеком. Во всем остальном только личный опыт общения с разными людьми позволяет выработать необходимые навыки установления контакта с человеком.

3.2. Стратегии выстраивания коммуникативного контакта

Ранее мы обсудили шаги по выстраиванию контакта с партнером по общению. Кроме использования шагов психологи также предлагают учитывать различные основания для контакта. Иными словами, контакт может базироваться на различных стратегиях подстройки под партнера по общению. Их использование не противоречит описанным выше шагам, но, используя различные основания для контакта, можно тоньше осуществить подстройку к партнеру по общению¹.

¹ Цветков В. Л. Хрусталева Т. А., Красноштанова Н. Н. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / под ред. И. А. Калиниченко. М. : Юнити-Дана, 2017.

1. Стратегия **«Поиск общих интересов»**. Как и в случае с шагами, наиболее прочной основой психологического контакта при общении являются совпадающие интересы партнеров. Сотрудник полиции может при выстраивании контакта делать упор на интересы собеседника, о которых вполне можно спрашивать напрямую. Человек в ответ может заявить о том, чего бы ему хотелось.

Если быть внимательным и давать возможность человеку высказывать свои интересы, то можно обнаружить аспекты, совпадающие со служебными задачами сотрудника. Другими словами, совсем не обязательно, чтобы желания противоречили или не совпадали со служебными интересами полицейского. Но для их обнаружения необходимо дать возможность человеку о своих интересах поговорить. Иногда на формулирование своей позиции ему необходимо какое-то время.

Возможна ситуация, когда собеседник не всегда сам до конца хорошо понимает свои интересы и желания. Но это также не является препятствием. Здесь сотрудник полиции может сам предположить, каким бы мог быть интерес человека. Подобные переборы вариантов интересов дают хороший результат. Собеседник, как правило, услышав об альтернативных вариантах, произвольно реагирует на наиболее привлекательный, т. е. сотрудник полиции в разговоре как бы предлагает идею, а человек сам принимает решение в зависимости от своих интересов.

Выстраивание контакта при общении, касающемся интересов, происходит на рациональном уровне. По способу воздействия это, скорее, убеждение или переубеждение, когда человек в разговоре начинает видеть ситуацию общения как выгодную для себя. Поскольку здесь подстройка в большей степени рациональная, сотруднику полиции бывает полезно использовать разговор о своих интересах. Не обязательно раскрывать слу-

жебные интересы полностью или даже формулировать их подлинно. Но разговор о своих интересах может быть хорошим инструментом управления общением.

Во-первых, разговор об интересах сотрудника полиции бывает полезен, чтобы снять необоснованные страхи собеседника, который может в силу предубеждений или жизненного опыта считать, что коммуникативная ситуация направлена лично против него, и поэтому не желает идти на контакт. Если показать человеку, что интерес совсем в другом, а опасных для него моментов сотрудник не преследует, это позволит несколько нейтрализовать соответствующий барьер.

Во-вторых, разговор об интересах сотрудника позволяет увидеть в нем не представителя государственной власти, а человека. Наличие интересов, в том числе общечеловеческих, позволяет воздействовать через чувство похожести и близости.

В-третьих, высказывание своих интересов часто помогает человеку сформулировать собственную позицию, он может идти по пути конфронтации и искать противоречие с интересами сотрудника полиции, а может, напротив, искать совпадения, а не противоречия в позициях. Во втором случае открытое изложение своих интересов поможет человеку самому раскрыться в общении.

2. Стратегия **«Искреннего сочувствия»**. Вторая стратегия выстраивания контакта основана на эмоциональном воздействии на партнера по общению. В общении люди нередко пытаются найти эмоциональную поддержку и понимание. Искренняя эмоциональная реакция сотрудника полиции на жизненную ситуацию способствует выстраиванию теплых доверительных отношений.

Часто под искренней эмоциональной реакцией и сочувствием ошибочно понимают только негативно-тревожные переживания.

Например, если у человека случилось горе, он попал в трудную жизненную ситуацию и ему плохо, сотруднику полиции нелишним будет проявить участие и заботу, показать, что ему небезразлична судьба человека и что он переживает вместе с ним. Это позволит добиться эмоциональной близости, человек постепенно будет готов рассказать про свои переживания, раскрыться и довериться сотруднику полиции. Но в действительности искреннее сочувствие предполагает значительно более широкий спектр эмоциональных состояний, по которым можно подстраиваться под человека.

Если собеседник испытывает острое чувство несправедливости, сотрудник полиции может с ним согласиться. Эти чувства их объединят. Они как бы окажутся на одной стороне, и собеседник уже не будет противостоять в коммуникативной ситуации сотруднику полиции, а заодно с ним. Партнер по общению может испытывать злость или гнев. Сотруднику полиции при этом совсем не обязательно самому сердиться, стоит лишь немного подыграть человеку и показать, что на его месте он тоже бы злился, – это может быть хорошим приемом.

Человек может не испытывать в коммуникативной ситуации никаких особенных эмоций. Он чувствует себя спокойно и вполне доволен собой. В этом случае можно актуализировать в общении у человека, например, положительные эмоции, на которых дальше будет выстроена близость. Одним из примеров является разговор о предметах его гордости. Когда он рассказывает о своих победах, то вспоминает, как это было замечательно – с чем-то справиться, что-то преодолеть, чего-то добиться, это вызывает у него положительные эмоции. Их можно поддержать, высказав восхищение, а можно поделиться своими победами. В результате складывается взаимопонимание, основанное на приятных воспоминаниях о собственной силе и достижениях.

На самом деле не так уж и важно, на каких эмоциях основывать контакт с человеком. Эта стратегия, в отличие от поиска интересов, основана на эмоциональной близости. В общении эмоции играют очень важную регулирующую роль, так как люди стремятся поделиться не только информацией, но и своими переживаниями и чувствами. И в том, и в другом случае собеседник ждет прежде всего понимания и принятия. Если в ответ на свою реплику человек слышит: «Я Вас понимаю», – это подкрепляет его интерес и желание продолжить рассказ. Постепенно на этой основе выстраивается симпатия к собеседнику, который готов слушать и воспринимать сказанное.

3. Стратегия «**Просьбы–поручения**». В ее основе лежит воздействие на человека через его собственное поведение. Многочисленные исследования в социальной психологии показали: то, что человек сделал, в дальнейшем влияет на его позицию и будущее поведение. Наиболее известен пример психологического воздействия на человека через «небольшую просьбу». Суть этого приема очень проста. После того, как человек согласился выполнить незатруднительную просьбу, он стал более лоялен к просящему. Другими словами, в дальнейшем он будет готов пойти на большие уступки, так как у него в опыте есть уже примеры, когда он этому собеседнику помогал.

Это могут быть любые, самые простые просьбы. Когда человек оказывает помощь сотруднику полиции, он чувствует себя важным и нужным, оказывается связанным с ним одним контекстом, и к нему меняется отношение. Сотрудник полиции, которому мы оказываем небольшую услугу, оказывается не противником. Хитрость этого воздействия заключается в том, что оно действует бессознательно и на разных уровнях: например, человек еще не составил о сотруднике полиции мнение, но уже согласился сделать что-то очень простое. Его эмоциональное от-

ношение к нему будет выстраиваться с учетом того, что он уже помог. И в этой ситуации он как бы рассуждает: «Ну, я бы не стал помогать плохому человеку, значит он хороший».

Такой прием очень хорошо помогает для смены позиции собеседника в коммуникативной ситуации. Например, он активно противопоставляет себя сотрудникам полиции и пытается спровоцировать конфликт. В этот сложный момент полицейский просит человека оказать помощь в обеспечении безопасности, очень хвалит его за активную гражданскую позицию и просит не для себя, а как бы исходя из общих интересов. Если человек начинает оказывать помощь, то с большой вероятностью он изменит свое отношение к ситуации и окажется вместе с полицией, а не против нее. Этот хитрый прием не всегда срабатывает просто и однозначно. И понятно, что в нем есть множество ситуационных переменных. Но, даже несмотря на всю сложность, важно понимать саму суть подобного воздействия через поведение. Одним из условий эффективности применения данного приема является обостренное чувство необходимости и востребованности. Например, пенсионеры, которые не считают, что могут быть полезными, но очень бы этого хотели, довольно хорошо реагируют на такое воздействие.

Важными элементами рассматриваемого приема выстраивания контакта являются благодарность и похвала человека за его поведение. Следует не забывать об этой составляющей. После того, как человек выполнил просьбу или поручение, его нужно вознаградить за труды, показать, что вы заметили и оценили его старания. Искренняя благодарность также является прочной основой для выстраивания симпатии и доверия. Люди бессознательно склонны стремиться получить благодарность и признательность другого. Если вы заявили о собственной признательности человеку, есть вероятность, что он захочет получить

ее вновь, т. е. он уже оказывается в вас заинтересован. Похвала позволяет осмыслить случайное поведение человека и придать ему необходимое для сотрудника полиции значение.

4. Стратегия **«Обеспечение ролевого статуса»** основана на сложной психологической подстройке к ролевому статусу собеседника. Каждый человек характеризуется набором представлений о самом себе и том, как его должны воспринимать другие. Есть люди, для которых исполнение соответствующей социальной роли является лично значимым и исключительно важным.

Как правило, в этом приеме речь идет о тех, кто готов к сотрудничеству и контакту с сотрудниками полиции, но некорректно построенная с их точки зрения коммуникативная ситуация не позволяет им в полной мере этот контакт поддерживать.

При выстраивании контакта необходимо учитывать, кем себя чувствует человек в коммуникативной ситуации. Поддержание его ролевого статуса означает совершение тех этикетных и ритуальных действий, которых он ждет от сотрудника полиции. Важно, чтобы ситуация общения не только не унижала человека и умаляла его достоинство. Необходимо, чтобы ситуация общения повышала его статус и положительное отношение к себе, тогда он будет заинтересован в нем и готов его продолжать.

Например, человек может вспомнить о том, что он не просто человек, а профессионал в определенной области. Обращаясь к нему как к профессионалу, задавая такие вопросы, на которые он сможет дать квалифицированные и содержательные ответы, вы как бы подыгрываете, подтверждая его ролевой статус. В итоге он будет горд, так как его профессиональное мнение услышано и он смог показать себя как сведущий человек.

Иногда про ролевой статус человека можно напомнить. Это тоже своеобразный прием психологического воздействия.

Сотрудник полиции, обращаясь к собеседнику, говорит: «Вы как ответственный гражданин, которому не все равно, что происходит у него во дворе...», или: «Вы как мать должны понимать, когда твой ребенок может оказаться в опасности...». В таких ситуациях ролевой статус человека заставляет его иначе взглянуть на проблему и увидеть в сотруднике полиции не противника, а союзника.

3.3. Приемы достижения психологического контакта в профессиональном общении

Любой вид общения – межличностное, межперсональное, социальное, профессиональное – начинается с процесса вхождения в контакт, который должен оптимизировать общение.

Многие считают основной целью психологического контакта установление доверия. Учитывая, что психологический контакт – это первоначальный момент взаимодействия, возникает вопрос о том, возможно ли при этом завоевать именно доверие партнера?

Представьте себе, что вы познакомились с ранее неизвестным лицом, и он через 15–20 мин разговора вызвал у вас доверие. Если такое желание возникает, то задумайтесь, с кем вы имеете дело! Возможно, это мошенник с хорошим жизненным опытом. Или, например, вы подверглись действию цыганского гипноза, когда среди множества людей выбирается тот, кто проявляет определенные признаки (открытость, отзывчивость, наивность и доверчивость). С помощью определенных манипуляций или махинаций он становится жертвой мошенничества. Еще одним примером является обман пожилых людей, в результате которого они остаются без денежных сбережений и иных ценностей.

Следовательно, основная **цель** психологического контакта – это *не установление доверия* (поскольку доверие в идеале может возникнуть на заключительном этапе взаимодействия с партнером – при том условии, что оно было конструктивным, эффективным и бесконфликтным), а *установление расположения партнера непосредственно к самому процессу взаимодействия и к себе*.

Психология вхождения в контакт с партнером по общению характеризуется преодолением и устранением психологических барьеров (семантических, эмоциональных, волевых, когнитивных, личностных и др.), диагностированием особенностей личности партнера и организацией условий, благоприятствующих общению и психологическому сближению с партнером.

Психология вхождения в контакт с партнером по общению обладает определенной структурой, которая подразумевает следующие этапы¹:

1. Снятие психологических барьеров.
2. Выявление совпадающих интересов (поиск точек «близкого соприкосновения»).
3. Определение принципов общения.
4. Выявление качеств, опасных для общения.
5. Адаптация к партнеру и установление контакта (равноправный диалог).

Каждый этап реализуется посредством психологических приемов и тактик.

Первый этап, направленный на преодоление и устранение психологических барьеров, предусматривает выявление следующих особенностей:

¹ Цветков В. Л., Шевченко В. М., Шаматава Н. Е. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2015.

- оценка внешней обстановки на наличие негативных и отвлекающих факторов;
- определение психоэмоционального состояния партнера по общению, его психологической готовности к взаимодействию;
- выявление личностных особенностей партнера по общению.

Таким образом, здесь актуализируется перцептивная сторона общения для всех участников взаимодействия, где наиболее значимой является реализация психологического присоединения (подстройки) к партнеру с помощью *метода «отзеркаливания»*.

Это достаточно известный метод в психологии. Однако для его успешного выполнения необходимо учитывать и соблюдать определенные условия:

- нельзя буквально воспроизводить (копировать) действия и движения партнера по общению, так как это может вызвать обратный эффект, если он воспримет подобные проявления как передразнивания или поймет намерение данного подражания. Главное – *воспроизведение не точного движения партнера, а аналогичного*. Например, если партнер почесал мочку правого уха, можно провести ладонью по своей правой щеке или убрать волосы за правое ухо;

- *все аналогичные движения и действия должны иметь естественный, а не демонстративный характер*, с учетом всего контекста взаимодействия. Иными словами, они должны быть уместны и целесообразны. Никогда не стоит недооценивать другого: даже если партнер не поймет суть намерений, он может почувствовать подвох и закрыться или начать вести свою игру.

Исследования невербальных особенностей общения с применением метода «отзеркаливания» выявляют его способство-

вание психоэмоциональной подстройке партнеров друг к другу. Чем выше степень психоэмоциональной подстройки, тем более эффективна их совместная деятельность и конструктивно взаимодействие в дальнейшем¹.

Второй этап вхождения в контакт включает следующие тактические приемы:

– *«нарастание»* – проявление возрастающего интереса к обсуждаемой теме;

– *«детализация»* – высказывание повышенного интереса к отдельным сообщениям собеседника, сопровождаемое просьбой о более подробном изложении и интерпретации сказанного;

– *«проблемы»* – для использования такого приема необходимо владеть оригинальной информацией по обсуждаемому вопросу, явно недоступной собеседнику, но вызывающей у него желание объяснить ее с собственной точки зрения;

– *«переключение»* – периодическое включение в обсуждаемую проблему отдельных вопросов других, но близких по существу тем, которые создают предпосылки к положительному обсуждению любой нужной темы общения.

На третьем этапе представлены такие приемы, как:

– *«готовность»* – установка на принятие и учет любого сообщения собеседника;

– *«ответное сообщение о себе»* – общение в форме диалога создает своеобразный ритм обмена мнениями, и всякое ответное сообщение расценивается собеседником как принятие его высказывания и способствует нормальному развитию беседы;

– *«постепенное раскрытие своих качеств»* – вся информация передается собеседнику в определенной последователь-

¹ Федосеев В. Н., Капустин С. Н. Психология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Межличностные коммуникации в управлении // Российское предпринимательство. 2002. № 5. С. 51–54.

ности, и индивидуальные качества партнера усваиваются собеседником, соотносятся с системой собственных качеств, поэтому в беседе следует исходить из принципа накопления личностных качеств для постепенного создания у собеседника вашего личностного портрета, избегая напористости;

– *«избегание»* – не следует делать преждевременных окончательных выводов и формулировок даже при достаточном для обобщения объеме информации;

– *«формулирование принятого»* – проговаривается вслух то, что собеседник специально желает выделить в потоке информации;

– *«подведение итогов»* – обобщение ранее высказанного с выделением совпадающих мнений;

– *«сходные мнения (уподобление)»* – высказывание собственного мнения, подтверждающего правоту высказываний и поведения собеседника;

– *«оправданные ожидания»* – высказывания, подтверждающие отражение в информации собеседника ожиданий партнера по общению.

Четвертый этап основан на ряде принципов:

а) *«инициативы»* – первым демонстрировать готовность сообщить собеседнику о своих слабостях и некоторых отрицательных особенностях;

б) *«откровенности»* – демонстрировать готовность быть откровенным, что должно вызвать у собеседника чувство безопасности и убеждение, что информация об его отрицательных качествах не будет использована против него;

в) *«эквивалентности»* – информировать собеседника о себе в не большем объеме, чем он сам о себе предоставляет.

На данном этапе можно использовать следующие тактические приемы:

– *«высказывание сомнений»* – при каких-либо неожиданных несоответствиях в высказываниях собеседника подвергать сомнению такие сообщения сразу же после их озвучивания;

– *«сопоставление противоречий»* – при необходимости стоит возбудить у собеседника активное желание самостоятельно сформулировать мнение, для чего следует представить все противоречия в излагаемой информации как его собственные;

– *«диагностические вопросы»* – ответы на вопросы о личностных качествах других людей позволяют сформировать мнение об отношении собеседника к отрицательным качествам личности и выяснить его представления о моральных ценностях и нормах поведения;

– *«вызов споров»* – собеседник раскрывает свою личность в инициированных вами спорах по какому-либо, даже незначительному поводу;

– *«расслабление»* – чтобы вызвать на откровенность собеседника, испытывающего чувство неловкости, неуверенности, не знающего, с чего начать рассказ о себе, следует переключить его на отвлекающие внимание посторонние темы.

И, наконец, рассмотрим приемы заключительного, **пятого этапа** установления контакта:

– *«первичные действия»* – при проявлении нежелательного качества собеседника следует смягчить ситуацию;

– *«указание на качество»* – прием рассчитан на то, чтобы с помощью ожиданий определенных действий пробудить соответствующую мотивацию поведения;

– *«просьба терпеливо меня выслушать»* – несмотря на предварительные (поспешные) выводы для выбора правильного решения необходимо выслушать обе позиции;

– *«подчеркивание и утверждение образовавшейся совместности»* – пролог перехода к подведению итогов общения;

– «*достижение полного взаимопонимания*» как проблемы в целом, так и отдельных ее положений. Необходимо обсудить создавшуюся ситуацию и выработать правильное решение;

– «*обращение за советом*» способствует преодолению пассивной позиции собеседника и повышению его значимости.

На всех этапах вхождения в контакт особое значение имеет обращение к техникам активного (рефлексивного), пассивного (нерефлексивного) и эмпатийного слушания¹.

Активное слушание заключается в предоставлении партнеру возможности высказаться. С ним ведется диалог, в рамках которого используются *приемы техники активного слушания*:

- поощрение (кивание, поддакивание);
- прояснение (переформулировка, уточнение);
- переспрашивание (пересказ «попугаем»);
- отражение (обращение к чувствам);
- подведение итогов (промежуточное уточнение).

Пассивное слушание представляет собой трансляцию «угу-» и «ага-реакций», поддержание визуального контакта, которые позволяют реализовать обратную связь.

Эмпатийное слушание подразумевает проявление сопереживания или понимания того, что испытывает, чувствует партнер, без оценки данных переживаний.

Эффективное вхождение в контакт позволяет достигнуть равноправного диалога в общении между партнерами. Очевидно, что от качества вхождения в контакт зависят конструктивность и эффективность дальнейшего взаимодействия.

¹ Цветков В. Л., Хрусталева Т. А. Актуальные проблемы психологии управления органов внутренних дел : учебное пособие. М. : Московский университет МВД России, 2013.

3.4. Практические упражнения на отработку основных навыков установления психологического контакта в профессиональном общении

Цели и задачи упражнений:

1. Анализ роли эффективного вхождения в контакт с партнером по общению в процессе служебной деятельности.
2. Развитие навыков установления, вхождения, поддержания и управления коммуникативным контактом.
3. Развитие представления о значении психологической (эмоциональной) подстройки к партнеру по общению в процессе служебной деятельности.
4. Выработка коммуникативной стратегии поведения на основании методов и приемов вхождения в контакт.
5. Рассмотрение значения психологической и коммуникативной компетентности в служебной деятельности сотрудника полиции.
6. Изучение особенностей психологического присоединения (подстройки) к партнеру по общению.

«Зеркало»

Цель: развитие способности осуществлять психоэмоциональное присоединение (подстройку) к партнеру по общению.

В центр аудитории приглашаются два добровольца, которые садятся друг напротив друга. Ведущий предлагает им самостоятельно определить, кто из них будет первым и вторым участником. Первый играет роль «оригинала», а второй – его «отражения».

Ведущий последовательно просит первого участника выполнить различного рода действия, например показать, как он водит

машину, как моет посуду, как готовит салат, как надевает костюм, рубашку, галстук и др.

Задача второго участника – зеркально повторить все действия первого.

Участники должны выполнять данное задание без слов. Затем первый и второй меняются ролями.

Аудитория при этом наблюдает за ними.

После того, как каждый участник выполнит по три задания от ведущего в качестве «оригинала» и «отражения», начинается обсуждение по вопросам:

1. Сложно ли было подстраиваться под партнера в роли его «отражения»?

2. Кто лучше справился с заданием в роли «отражения»?

3. Какие были допущены ошибки при выполнении данного упражнения (на невербальном уровне)?

Упражнение выполняется несколькими парами участников. Каждый раз ведущий дает новые задания «оригиналу». При этом следует выбирать пары, где добровольцы одного пола и противоположного, задавая им свойственные каждому задания, что создаст больший спектр для выявления психологических особенностей при анализе данного упражнения.

В заключение преподаватель отмечает, что таким образом осуществляется психоэмоциональная подстройка к партнеру по общению.

«Побег из тюрьмы»

Данное упражнение лучше всего выполнять после предыдущего, поскольку можно будет соотнести эффективность их выполнения: как правило, пары добровольцев, у которых психоэмоциональное присоединение проявилось лучше, быстрее и качественнее выполняют это задание.

Среди учащихся выбираются пары добровольцев – тех, кто выполнял предыдущее упражнение, в той же самой последовательности. Они приглашаются в центр и садятся напротив друг друга. Ведущий предлагает им самостоятельно определить, кто из них будет участником 1 и участником 2. Первый «сидит в тюрьме», а второй участник – «его приятель, пришедший рассказать ему план побега». План побега сообщается только посредством невербальной коммуникации, так как между участниками находится звуконепроницаемое стекло. После выполнения упражнения они меняются ролями.

Важное условие: нельзя повторять предыдущие планы побега!

В заключение преподаватель отмечает, что качество осуществления психоэмоциональной подстройки взаимосвязано с качеством выполнения данного задания, что демонстрирует роль психологического присоединения к партнеру по общению.

«Какой ты собеседник?»

Преподаватель приглашает (вызывает) двух добровольцев.

Первый доброволец вытягивает листочек с типом собеседника (листки заранее готовятся преподавателем), а второй – тему беседы. Задача первого – вести беседу таким образом, который характерен для выбранного типа собеседника (см. характеристику ниже). Задача второго – правильно определить тип собеседника и вести с ним беседу согласно рекомендациям, а также применяя психологические приемы общения (см. ранее изложенные). Время выполнения задания: не более 5 мин. Затем добровольцы меняются ролями.

После выполнения данного задания происходит обсуждение.

Типы собеседников

Вздорный человек (нигилист)

Часто выходит за рамки заданной темы беседы; в ходе беседы нетерпелив, несдержан и возбужден; часто своей позицией и подходом неосознанно провоцирует собеседников на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами.

Рекомендации по общению: следует постараться обсудить с ним возможные спорные моменты заранее, до начала групповой беседы; не терять хладнокровия и уверенности в собственной компетентности; стараться включать в формулировки решения его слова; прежде чем отклонить его решение, предоставить другим собеседникам возможность опровергнуть его; постараться установить с ним контакт, сделать его своим сторонником; беседа с ним с глазу на глаз, применять нерефлексивное слушание, чтобы понять истинные причины его негативной позиции; в критический момент приостановить беседу, чтобы дать ему остыть.

Позитивный человек

Среди всех типов собеседников это самый приятный тип; доброжелательный и трудолюбивый; всегда стремится к сотрудничеству при проведении дискуссии.

Рекомендации по общению: следует побуждать такого собеседника к активному участию в дискуссии; необходимо стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивный подход к решению дискуссионных вопросов; следует в критических ситуациях искать помощи и поддержки именно у него.

Всезнайка

Труден в общении; всегда уверен в том, что знает все лучше других; любит навязывать свою точку зрения; обо всем имеет свое мнение; постоянно требует слова.

Рекомендации по общению: посадить его рядом; время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться; предоставить ему возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения; иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить другой участник беседы.

Болтун

Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы; не обращает внимания на время, которое тратят участники беседы на выслушивание его пространственных высказываний.

Рекомендации по общению: следует, как и всезнайку, посадить его поближе к авторитетному собеседнику; в случае если он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить, применяя для этого резюмирующие высказывания; если такой собеседник отклонится от темы разговора еще дальше, его следует спросить, какую связь сказанное им имеет с предметом обсуждения; спросить поименно всех участников беседы, каково их мнение; нужно заранее ограничить время отдельных выступлений и всей беседы в целом, обязательно установить регламент.

Трусика

Недостаточно уверен в себе при выступлениях; охотнее промолчит, чем скажет что-нибудь такое, что, по его мнению, может показаться другим глупым или даже смешным.

Рекомендации по общению: с таким собеседником следует обходиться особенно деликатно; нужно задавать ему ясные, конкретные вопросы; следует продемонстрировать по отношению к нему доброжелательность, заинтересованность. Нужно способствовать тому, чтобы он развил свое замечание; в случае если такой собеседник решился заговорить, нужно применять

нерефлексивное слушание; следует помогать такому собеседнику формулировать свои мысли, используя прием выяснения; решительно пресекать любые попытки насмешек и саркастических высказываний в его адрес; обязательно применять ободряющие формулировки типа: «Всем было бы интересно (полезно) услышать Ваше мнение»; можно специально подчеркивать все позитивные моменты его высказываний, но не делать этого свысока.

Хладнокровный, неприступный

Замкнутый; чувствует себя и держится отчужденно; не включается в беседу, создавая впечатление, что это кажется ему недостойным внимания и усилий.

Рекомендации по общению: любым способом следует заинтересовать его в обсуждении проблемы; можно применить так называемый прием отражения чувств, например обратиться к нему со следующими словами: «Кажется, Вы не совсем удовлетворены тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?» В перерыве следует попытаться выяснить причины такого поведения.

Незаинтересованный

Тема беседы такого собеседника не интересует; как бы «спит» во время беседы и безразличен к обсуждению.

Рекомендации по общению: следует задавать ему вопросы информативного характера, постепенно вовлекая его в беседу; нужно, выясняя точку зрения такого собеседника, избегать вопросов, при ответе на которые можно ограничиться словами «да» и «нет»; следует задавать ему вопросы по теме разговора из той области, в которой он считает себя наиболее компетентным; можно постараться выяснить, что интересует лично его.

Почемучка

Постоянно сочиняет и задает вопросы независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны; имеет непреодолимое желание спрашивать.

Рекомендации по общению: на вопросы информационного характера следует отвечать сразу; при групповой беседе нужно привлекать к ответам на вопросы такого собеседника всех участников, если вопросы имеют отношение к теме разговора; можно при индивидуальной беседе переадресовать вопросы к нему самому, например: «Интересный вопрос. Хотелось бы узнать, что Вы сами об этом думаете». Сразу признавать его правоту, если не можете дать нужный ему ответ.

Важная птица

Абсолютно не выносит критики – ни прямой, ни косвенной; чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных.

Рекомендации по общению: нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя; следует время от времени просить его высказаться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно; не показывать свое раздражение по поводу манеры поведения такого собеседника; следует до определенного момента соглашаться с таким собеседником, чтобы уменьшить его желание противоречить и подготовить его к контраргументации: «Вы совершенно правы. Учли ли Вы то, что...»

Примерные темы беседы:

1. О роли астрологии в жизни человека.
2. О состоянии мировой экономики.
3. О перспективах профессионального роста.
4. Об особенностях современного кинематографа.
5. О вреде и пользе социальных сетей.

6. О значении психологического знания в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

7. Об особенностях внутриличностного конфликта в деятельности сотрудника полиции.

8. Об эгоцентризме и альтруизме.

9. О преступлении и наказании.

10. О роли сотрудника полиции в системе общественных отношений.

«Триалог»

Цель: развитие психологической и коммуникативной гибкости.

Сначала преподаватель обозначает словом «триалог» разговор трех людей по аналогии с «диалогом».

Участникам (курсантам) предлагается сузить понятие «триалог» до искусственного: каждый участник говорит так, как будто находится в ситуации диалога. Для этого необходимо соблюдать следующие правила:

- к собеседникам следует обращаться на «Вы», подразумевая под этим «Вы» сразу обоих других собеседников;
- нельзя обращаться к кому-то косвенно, используя «он», «она» или производные («он говорит», «я хочу ей сказать» и др.);
- разговор происходит не в произвольном порядке, а по очереди (первый, второй, третий, потом опять первый и т. д.).

В центр аудитории приглашаются (вызываются) три добровольца. Преподаватель рассаживает их широким равносторонним треугольником таким образом, чтобы корпус каждого участника был направлен все время ни на кого-то из двух других участников, а в промежутки между ними.

Между участниками разыгрывается любая несложная ролевая игра, моделирующая ситуацию профессионального общения:

1. Очная ставка между свидетелем и подозреваемым в совершении кражи кошелька в автобусе в присутствии следователя. Подозреваемый отрицает свою вину. Он высказывает возмущение свидетелю и следователю, обвиняя их в стремлении сделать виновным невинного человека. Задача свидетеля – подробно рассказать ситуацию, очевидцем которой он стал. Задача следователя – сохранить конструктивный характер следственного действия, пресекая конфликтный и напряженный характер.

2. Допрос несовершеннолетнего, подозреваемого в участии в разбойном нападении, в присутствии его матери. Несовершеннолетний отрицает свое участие, мать ругает его за то, что он оказался замешанным в этой истории, но пытается представить своего ребенка в глазах следователя хорошим, а его друзей плохими. Следователю необходимо получить интересующую информацию от несовершеннолетнего таким образом, чтобы порицания родителя этому не мешали.

3. Обыск в квартире лица, подозреваемого в краже дорогостоящих ювелирных украшений из магазина. Обыскиваемый отрицает свою вину, возмущается, угрожает оперативному сотруднику, что будет на него жаловаться. Его жена считает, что он виноват, неудачливый делец, который не может обеспечить семью ни законными, ни противоправными действиями, угрожает, что теперь точно с ним разведется. Оперативный сотрудник полиции должен пресечь конфликт между супругами и склонить подозреваемого к выдаче украденных ценностей.

4. Проводится совещание, на котором присутствуют начальник отдела, его заместитель и исполнитель (инспектор). Заместитель обвиняет исполнителя в недобросовестном выполнении служебного задания. Исполнитель утверждает, что он неоднократно подходил к заместителю, чтобы доложить ему о результатах проделанной работы и подписать необходимые документы,

но заместитель все время отвечал ему, что он занят, и просил зайти потом. В результате были нарушены сроки исполнения. Начальник отдела должен повторно поручить совместное выполнение служебного задания заместителю и исполнителю.

Преподаватель следит за соблюдением правил. Если кто-то нарушает правила (например, говорит: «Вы говорите, что Вы не виновны?»), преподаватель просит изменить фразу.

После каждой ролевой игры проводится небольшое обсуждение по следующим вопросам, например:

- «Удобно ли общаться в таком формате?»
- «Каковы его преимущества? Недостатки?»
- «Хотели бы участники так разговаривать в реальной жизни?»

Вопросы для самоподготовки

1. За счет чего сотрудник полиции может выстраивать коммуникативный контакт с собеседником в рамках профессионального общения?

2. Каково психологическое содержание приема накопления согласия при выстраивании психологического контакта с собеседником?

3. Какой этап с точки зрения логики выстраивания коммуникативного контакта следует после накопления согласия и почему?

4. Зачем необходим этап выстраивания психологического контакта принятия принципов и качеств, предлагаемых для общения, и в чем его специфика?

5. Какие психологические факторы могут мешать выстраиванию коммуникативного контакта в рамках профессионального общения?

6. Чем с психологической точки зрения характеризуется этап адаптации партнеров по общению друг к другу?

7. По каким признакам и как можно понять, что контакт удалось установить и удержать?

8. Какие вам известны стратегии, психологические основания для выстраивания коммуникативного контакта?

9. Перечислите и раскройте известные вам тактические приемы установления коммуникативного контакта.

10. В чем заключается психологическая специфика приемов активного (рефлексивного), пассивного (нерефлексивного) и эмпатийного слушания?

Литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : Юнити-Дана, 2017. – 248 с.

2. Федосеев, В. Н. Психология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Межличностные коммуникации в управлении / В. Н. Федосеев, С. Н. Капустин // Российское предпринимательство. – 2002. – № 5. – С. 51–54.

3. Цветков, В. Л. Психология : учебное пособие / В. Л. Цветков, И. А. Калиниченко, Т. А. Хрусталева. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2016. – 384 с.

4. Цветков, В. Л. Актуальные проблемы психологии управления органов внутренних дел : учебное пособие / В. Л. Цветков, Т. А. Хрусталева. – М. : Московский университет МВД России, 2013. – 66 с.

5. Цветков, В. Л. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / В. Л. Цветков, Т. А. Хрусталева, Н. Н. Красноштанова ; под ред. И. А. Калиниченко. – М. : Юнити-Дана, 2017. – 207 с.

6. Цветков, В. Л. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие / В. Л. Цветков, В. М. Шевченко, Н. Е. Шаматава. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2015. – 255 с.

7. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами : учебное пособие / Г. С. Човдырова, В. Л. Кубышко, С. К. Клименко и др. ; под ред. Г. С. Човдыровой. – М. : Юнити-Дана, 2013. – 130 с.

ГЛАВА 4

ТРЕНИНГ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНИК ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ С РАЗЛИЧНЫМИ ТИПАМИ ПАРТНЕРОВ

Одной из ключевых особенностей профессионального общения сотрудников полиции является широкая коммуникация. В ходе оперативно-служебной деятельности им приходится вступать в общение с очень разными людьми. Причем это различия социального, культурного, образовательного и прочих уровней. Помимо всего этого у людей также есть свои психологические особенности. И при построении эффективного общения сотрудникам полиции необходимо учитывать их.

Использование одной и той же шаблонной манеры общения с разными партнерами не только не очень эффективно, но в некоторых случаях приводит к провоцированию конфликта. В этом плане сотрудникам полиции необходимо проявлять гибкость в общении и уметь учитывать различные психологические особенности партнеров.

Типологизация людей по психологическим различиям – сложная научная задача. Существует множество различных подходов к осмыслению этой проблемы. Наиболее критичным с точки зрения выстраивания профессионального общения является разделение людей по преобладающим типам барьеров общения. В психологии выделяется несколько разных вариантов барьеров общения. Люди, вступающие в коммуникацию с сотрудниками полиции, чаще всего характеризуются склонностью к одному из этих барьеров. С каждым из таких типов препят-

ствий необходимо выстраивать специфическую траекторию общения¹.

4.1. Барьеры общения и способы их преодоления в рамках профессиональной коммуникации

Барьерами в общении называют различные объективные и субъективные препятствия, которые мешают эффективному коммуникативному процессу. Они бывают очень разными и могут зависеть от множества дополнительных ситуативных и стабильных факторов. Сами по себе барьеры выделяются обычно по сферам, в которых они могут проявляться. То есть это не сами по себе барьеры, а те психологические области, где препятствие может быть скрыто².

Интеллектуальные барьеры общения. Это группа, связанная с когнитивной стороной коммуникации. Основная проблема здесь заключается в том, что люди не могут достигнуть понимания, не слышат друг друга, говорят на разных языках и конфликтуют без видимых на то оснований.

Во многих случаях интеллектуальный барьер возникает из-за различий в образовательном и культурном уровнях. Их можно назвать различиями «вниз», когда собеседник отличается более примитивным и простым языком для общения. Ему бывает трудно понять, что от него хотят, из-за этого он чувствует себя неуверенно, опасается быть запутанным и обманутым, как следствие – вообще не идет на контакт. Для этого сотруднику поли-

¹ Мальцева Т. В., Хрусталева Т. А. Юридическая психология: основные вопросы и проблемы : справочное пособие. М. : Московский университет МВД России, 2011.

² Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами : учебное пособие / Г. С. Човдырова и др. М. : Юнити-Дана, 2013.

ции необходимо сделать свою речь проще и понятнее, доступнее, добиваться того, чтобы его слова понимались однозначно и были четко услышаны.

Однако возможны ситуации с собеседником, более развитым в интеллектуальном отношении (различие «вверх»). Например, собеседник может считать, что в общении следует использовать сложные научные термины, ссылаться на неочевидные источники и использовать в речи многозначные обороты. В этом случае очень важно не упускать из виду непонятных аспектов речи. Иными словами, не бояться задавать вопросы и прояснять ситуацию, корректно и настойчиво просить объяснить, что имеет в виду собеседник, ни в коем случае не полагаться на объяснение, основанное на здравом смысле и интуитивных догадках.

При столкновении с этим типом барьеров сотрудник полиции находится не в равной позиции по отношению к собеседнику. Собеседник не всегда обладает специальными познаниями и достаточной коммуникативной гибкостью, чтобы подстроиться под общение с сотрудником полиции. А вот сотруднику полиции необходимо суметь найти общий язык с человеком независимо от того, почему именно возник интеллектуальный барьер.

Мотивационные барьеры общения. Они возникают, когда собеседник не желает и избегает общения. За этим барьером может стоять реальный конфликт интересов. Например, когда правонарушитель стремится избежать общения с органами правопорядка, чтобы не быть пойманным и привлеченным к ответственности. Но в этом случае налицо объективное противоречие, которое вряд ли удастся преодолеть как коммуникативный барьер, если только правонарушитель вдруг не примет решение раскаяться и во всем сознаться.

Значительно чаще подобный барьер возникает не в результате реального конфликта интересов, а в результате мнимого

или ожидаемого противоречия. Проще говоря, собеседник сотрудника полиции часто может неверно понимать как мотивы сотрудника полиции, так и свои собственные. Люди нередко мифологизируют сотрудников полиции как представителей государственной власти и приписывают им различные, в том числе негативные мотивы и устремления. А оказавшись в трудной социальной ситуации, человеку свойственно не в полной мере понимать, чего он сам хочет. Так, столкнувшись с экстремальными условиями, человек может проявить личностную защиту «регресс», когда его поведение становится более детским. Он отказывается от ответственности и ведет себя как маленький, замыкается в себе и не хочет ничего решать.

Преодолевать мотивационный барьер в общении очень сложно. Здесь многое зависит от ситуации и психологической чуткости сотрудника полиции. Но, как и в предыдущей главе, когда мы говорили о выстраивании контакта, здесь необходимо опираться на методологию поиска общих интересов. Сотруднику полиции бывает нелишним разъяснить гражданину, как устроена социальная ситуация их общения, в чем мотив сотрудника полиции и какие интересы у гражданина. Это необходимо сделать спокойно, без давления и угроз, чтобы просто прояснить ситуацию. В некоторых случаях подобный последовательный подход к раскрытию взаимовыгодного сотрудничества бывает очень продуктивным.

Есть партнеры по общению, для которых раскрытие своих мотивов никак не повлияет на их желание общаться. В этом случае необходимо уделять больше внимания тому, чего они сами хотят, или обсуждению, почему они не хотят общаться. Понятно, что собеседник не всегда готов напрямую назвать причину своего нежелания вступать в коммуникацию, но само обсуждение этой темы может подтолкнуть к верному решению. Такого

собеседника можно заинтересовать, удивить, показать, что его ожидания могут быть неверны. Эти приемы помогают не только удержать внимание, но и сформировать мотивацию человека на общение.

Эмоциональные барьеры общения. Яркие и бурно протекающие эмоции могут мешать эффективному общению. И не так важно, какие это эмоции – отрицательные или положительные. Чаще всего в качестве эмоционального барьера приводят различные страхи или острое переживание человеком горя. Эмоции парализуют человека, он погружен в собственные переживания и не готов к конструктивной коммуникации. Они дезорганизуют деятельность и делают собеседника заложником своих собственных переживаний.

Но совсем не обязательно эмоциональный барьер возникает на фоне негативных эмоций. Яркие положительные эмоции могут выступать не меньшим барьером для эффективной коммуникации: болельщики, бурно празднующие победу любимой спортивной команды; люди, шумно отмечающие радостное событие; протестующие, совместно выражающие свою гражданскую позицию, – в этих случаях эмоции могут быть причиной не вполне адекватного и взвешенного поведения. Эмоции настолько захватывают людей, что те не могут с ними справиться, и все их поведение подчиняется их собственным переживаниям.

Поэтому независимо от того, какие человек переживает эмоции, ему прежде всего необходимо успокоиться. По возможности на это можно дать некоторое время. Бурные эмоции, как правило, не длятся очень долго, так как очень ресурсозатратны для психики. В некоторых случаях необходимо активно содействовать тому, чтобы человека отпустили его переживания. Это тоже не очень простая задача. Но в общих чертах для того, чтобы погасить эмоцию, часто бывает важно ограничить возмож-

ность ее выражения и проявления. Например, если человек очень много двигается, его нужно остановить. Или наоборот, если человек впадает в ступор, его надо растормозить и заставить идти, а не забиваться в угол. Очень важна обстановка, которая провоцирует эмоции. Яркие звуки, мигающий свет, много движения вокруг не способствуют успокоению, а спокойный, размеренный и мелодичный голос собеседника как раз заставляет человека бессознательно подстраиваться и дышать спокойнее.

4.2. Принципы и правила эффективной коммуникации сотрудника полиции в рамках служебной деятельности

Коммуникация – это непосредственно процесс передачи информации. Под ее эффективностью можно подразумевать процесс передачи информации без искажения ее смыслового значения.

Одной из основных задач оперативно-служебной деятельности является процесс добывания информации – именно что добывания, так как существуют различные преграды на пути к ее получению.

Во-первых, это намеренные действия лиц, препятствующих расследованию и раскрытию преступления.

Во-вторых, наличие психологических барьеров: страх сообщить что-то лишнее и оказаться ввязанным в какую-то неприятную историю; недоверие, подозрительность, скептическое отношение со стороны граждан к тому, кто задает вопросы (даже если им неизвестно, что перед ними представитель правоохранительной системы), и др.

Для того, чтобы процесс коммуникации в профессиональной деятельности сотрудника полиции являлся эффективным, со-

труднику необходимо обладать коммуникативной и психологической гибкостью¹.

Коммуникативная гибкость подразумевает его способность естественным образом (без психоэмоционального напряжения) войти в коммуникативный контакт, поддерживать его, управлять им, выявляя информативную (содержательную) сторону общения (что именно говорит собеседник).

Психологическая гибкость заключается в способности адаптироваться к собеседнику и ситуации взаимодействия на основании их оценки. При этом оценить собеседника – значит адекватно понять его психическое состояние, функциональный настрой на взаимодействие («согласен – не согласен» общаться), проанализировать его информативные и поведенческие признаки, выявив его особенности.

Оценить ситуацию взаимодействия – значит определить степень психического напряжения между субъектами, учесть внешние условия и их динамику, понять ее контекст в целом (например, конструктивный или деструктивный характер она имеет).

Очевидно, что профессиональная деятельность сотрудника полиции в силу противоборства и противодействия преступным намерениям и действиям имеет выраженный конфликтный характер. Однако именно в этих условиях оперативному сотруднику полиции зачастую приходится добывать необходимую информацию.

Кроме того, широкая коммуникативность деятельности сотрудника полиции означает, что ему приходится взаимодействовать с различными категориями граждан, отличающихся

¹ Марьясис И. Б., Мальцева Т. В., Хрусталева Т. А. Деловое общение сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие. М. : Московский университет МВД России, 2007.

друг от друга не только социально-демографическими, социально-психологическими, профессиональными, но и индивидуально-психологическими особенностями.

Именно здесь актуализируются психологические знания о типологии партнеров по общению.

В психологической науке существуют различные типологии личности в зависимости от того, какой критерий положен в ее основу. Например, в зависимости от:

- установки и ориентации сознания (согласно Г. Айзенку) выделяют интровертированный и экстравертированный тип личности;

- динамических особенностей поведения (темпераментальных особенностей), придерживаясь традиционных и классических правил, выделяют сангвиника, холерика, флегматика и меланхолика;

- конституционных особенностей (теории Э. Кречмера, У. Шелдона) выделяют астенический (экторморфный), атлетический (мезоморфный) и пикнический (эндоморфный) типы;

- ведущей репрезентативной системы выделяют аудиальный, визуальный и кинестетический коммуникативные типы;

- акцентуаций характера (К. Леонгард);

- соотношения поведения и внутренних мотивов (В. Г. Норакидзе);

- ценностных ориентаций (Э. Шпрангер) и др.¹

Каждый названный тип личности обладает определенными внешними признаками и характерологическими особенностями.

Социальная роль, возраст, профессия, уровень образования и культуры, жизненный опыт также представляют собой ин-

¹ Човдырова Г. С., Клименко Т. С. Клиническая психология: Общая часть : учебное пособие. М. : Юнити-Дана, 2012.

формационную базу для оценки и понимания личности. Поэтому следует отметить, что выявление психотипа личности и ее индивидуальных особенностей – это весьма тонкая, требующая аналитических способностей, психологическая работа.

В идеале эффективная коммуникация должна характеризовать конструктивное общение (такое взаимодействие людей, при котором собеседники способны услышать и понять мнение друг друга, получая при этом актуальную информацию). Однако, учитывая специфику деятельности сотрудника полиции (а именно – ее конфликтный характер), здесь возможно некоторое отступление.

В психологии существует несколько основных правил (техник) эффективной коммуникации или конструктивного общения. Рассмотрим те из них, которые будут уместны в профессиональном общении сотрудника полиции¹.

Правило 1. *Говорите с партнером на языке, доступном для его понимания.* Сотрудникам полиции свойственно употребление жаргонизмов. Это обусловлено взаимодействием с представителями криминального мира, для большинства из которых это язык общения. Также криминальный мир содержит разнообразные иерархии, следовательно, индивидуально-психологические особенности преступников тоже отличаются в зависимости от того, какое положение они в нем занимают. Например, лидеры преступных сообществ обладают высокоразвитыми интеллектуальными и коммуникативными способностями, культурой речи и умением расположить к себе. Поэтому сотруднику полиции необходимо понимать, какие манеры и язык общения будут

¹ Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность». М. : Юнити-Дана, 2017.

уместны и целесообразны в конкретном случае в зависимости от того, кто перед ним: представитель преступного мира или ни в чем не подозреваемый гражданин.

Правило 2. *Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть нечто общее.* Конечно, в условиях противоборства и противодействия, конфликтного характера взаимодействия сложно найти нечто общее между лицом, преступившим закон, и сотрудником полиции, этот закон охраняющим. Однако уместное проявление, например, эмпатийных качеств может способствовать сокращению психологической дистанции, хотя бы ситуативно, и дать желаемый результат. Например: «По-человечески я могу понять...»; «Не знаю, как кто-то другой поступил на Вашем месте...», «Давайте говорить откровенно, как мужчина с женщиной...» и т. д.

Правило 3. *Постарайтесь сформировать психологический авторитет.* В условиях профессионального общения это очень непростая задача, особенно если взаимодействие происходит с преступником.

Здесь сотрудник полиции и преступник находятся по разные стороны баррикад и преследуют противоположные цели. Однако в этой ситуации противоборства между ними присутствует психологическая игра. И психологический авторитет в данном случае подразумевает, что в лице сотрудника полиции преступник должен увидеть достойного соперника. Как говорится: «Бойтся – значит уважает!»

Каждый сотрудник полиции должен знать, что его честь и достоинство заключаются в строгом следовании Закону, в развитии и проявлении своих профессиональных качеств и соблюдении нравственно-этических требований.

Правило 4. *Дайте собеседнику выговориться (в отдельных случаях проявляйте интерес к его проблемам).* Одна из стадий

допроса – это стадия свободного рассказа, когда допрашиваемому предоставляется возможность выговориться. С одной стороны, это позволяет установить коммуникативный контакт и увеличивает вероятность получения дополнительной полезной информации (например, для оказания психологического воздействия на допрашиваемого в дальнейшем); с другой стороны, это потребность социального характера. И если перед нами «любитель поговорить», то предоставление ему возможности выговориться удовлетворяет одну из его актуальных потребностей, способствует установлению психологического контакта с ним.

Если коммуникативный и психологический контакт установлен, то допустимо обращение к актуальным проблемам собеседника. Эти проблемы могут варьироваться от «что мне за это будет?» (для лица, совершившего правонарушение или преступление) до вопросов личной безопасности, типа «как мне теперь жить дальше?» (для свидетеля и потерпевшего).

Правило 5. *Используйте техники «вербализации эмоционального состояния».* Учитывая негласный характер профессиональной деятельности, конспиративно-ролевое поведение и тайну расследования и раскрытия преступления, лучше вербализовать эмоциональное состояние того, с кем осуществляется взаимодействие. При этом, познавая и оценивая партнера по общению, необходимо учитывать следующее: во-первых, потерпевший ли это, родственник потерпевшего, случайный свидетель, подозреваемый; во-вторых, интерпретируя особенности поведения: признаки волнения и тревоги, стресса, растерянности, хладнокровия, цинизма и т. д.; в-третьих, анализируя особенности речи: *важно не только, что он говорит, но и как он говорит* – искренне и откровенно, с иронией и сарказмом и т. д. Все это позволит сотруднику полиции выявить истинное отношение другого лица к событию и ситуации, степень открытости и искренности

при взаимодействии, индивидуально-психологические особенности, в том числе систему ценностных ориентаций.

Таким образом, здесь могут присутствовать такие высказывания, как: «Понимаю, Вы сейчас сильно взволнованы, потрясены, но мне необходимо Вас спросить...»; «представляю, что Вы сейчас испытываете и как переживаете, но для того, чтобы помочь Вам, мне необходимо узнать...»; «Прошу Вас, возьмите себя в руки и постарайтесь вспомнить и рассказать о том, что...» и др.

Правило 6. *Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации.* В рамках любого делового общения рекомендуют общаться четко и конкретно, по существу актуального вопроса. То же самое относится и к профессиональному общению сотрудника полиции. С учетом очевидного дефицита времени при наличии выраженной аналитической работы с большим объемом разнородной информации «лирические отступления» возможны при коммуникативной и психологической необходимости.

Взаимодействуя с другим лицом, необходимо для себя понимать, *что именно он должен узнать, каким образом организовать и вести беседу, четко и конкретно определить суть вопроса и возможные последствия при препятствовании и перспективы при взаимодействии, а также их альтернативы.*

Для этого сотруднику полиции необходимо не только обладать беглой речью, но и *уметь четко формулировать свои мысли.*

Правило 7. *Используйте техники слушания.* В предыдущей главе были представлены данные техники: активное, пассивное и эмпатийное слушание. Они способствуют установлению психологического контакта, а кроме того – в процессе общения определяют наличие обратной связи между партнерами.

Нельзя забывать правило, рекомендуемое занимать позицию «на равных» с собеседником и призывающее придерживаться позиции не «ты плохой», а «ты что-то не так сделал».

В целом, правило *занимать позицию «на равных» с собеседником* направлено на достижение равноправного диалога и несет в себе конструктивный замысел.

Позиция не «ты плохой», а «ты что-то не так сделал» подразумевает оценку конкретного поступка или действия, а не всей личности, что позволяет избежать повышения напряжения до критической оценки при межличностном взаимодействии и сохранить относительно конструктивный характер общения.

Однако применение указанных правил весьма относительно в силу специфики данной профессиональной деятельности. Сложно представить общение «на равных» с преступным элементом, которому необходимо оказать противодействие, или найти объяснение преступлениям особо опасного преступника.

С другой стороны, правило не «ты плохой», а «ты что-то не так сделал» может быть вполне уместно в рамках манипулятивного воздействия со стороны сотрудника полиции по отношению к преступнику. Стоит отметить, что подобной манипуляцией пользуются адвокаты, когда заявляют о том, что да, действительно, их подзащитный совершил преступление, проступок, осуждаемый и непозволительный в обществе, но причиной тому стало то, что он вырос в неблагополучной семье, никогда не знал материнской ласки, общество само отвернулось от него и т. д.

Поэтому обращение к правилам «позиция “на равных”» и «ты что-то не так сделал» возможно лишь в частных случаях, скорее всего, в рамках внутриорганизационного, а не внеорганизационного общения.

4.3. Приемы и методы эффективной коммуникации сотрудника полиции в рамках служебной деятельности

Кроме правил (техник) эффективной коммуникации также существуют психологические приемы, которые будут целесообразны и в процессе вхождения в контакт. В отличие от техник, эти приемы более универсальны в профессиональном общении сотрудника полиции¹.

1. **«Имя собственное».** Известно, что звучание своего имени вызывает у человека непроизвольное внимание. Кроме того, обращение к человеку по имени – это обращение не просто к личности, это обращение к персоне, что является самоценностью для каждого человека.

Обращение по имени (в отдельных случаях, по имени и отчеству) в профессиональном общении сотрудника полиции позволит завуалировать его формализованный характер, преодолевая различные психологические барьеры. Как вы думаете, что приятнее услышать человеку: «гражданин Иванов» или «Иван Иванович»?

2. **«Зеркало отношения».** Это не метод «отзеркаливания». Данный прием подразумевает проявление такого отношения к другому, которое ожидается и от него самого в процессе взаимодействия. Как говорят в быту, «относись к людям так, как хотелось бы, чтобы они относились к тебе».

Всем известно, что сотрудник полиции наделен определенными властными полномочиями. Напоминание другому лицу об их наличии, возможности их применения, но обращение к ним как

¹ Цветков В. Л., Хрусталева Т. А. Актуальные проблемы психологии управления органов внутренних дел : учебное пособие. М. : Московский университет МВД России, 2013.

к «крайней мере» может внести элемент конструктивности в процесс взаимодействия. Например: «Я как должностное лицо должен Вам напомнить, что...»; «Ваше действие (бездействие) может быть расценено, как..., тогда я должен буду согласно закону...».

3. «**Терпеливый слушатель**». Ранее уже была рассмотрена актуальность техник слушания. Главное – при демонстрации терпеливого и внимательного слушания проявлять искреннюю заинтересованность. При этом необходимо играть роль своего рода «серого кардинала»: пусть собеседник говорит, однако именно вы управляете ходом беседы, направляя ее в нужное вам русло. Также стоит сохранять самообладание: некоторые собеседники могут утомлять или раздражать неуместностью своих разговоров, но такую реакцию нельзя проявлять.

4. «**Личная жизнь**». Данный прием направлен на обращение к частной стороне жизни человека и связан с самораскрытием личности. Здесь выявляются совершенно иные социальные роли человека: не просто как гражданина, а как мужа, отца, сына, брата и т. д. Учитывая степень психического напряжения, проявляющуюся даже в ситуации бесконфликтного взаимодействия с сотрудником полиции, обращение к такому психологическому приему представляется более возможным в рамках внутриорганизационного общения.

Например, очень важно, когда руководитель интересуется у подчиненных, как дела у них в семье, потому что, во-первых, это демонстрирует его понимание того, что он управляет именно *человеческим* ресурсом; во-вторых, понимание подчиненными того, что руководитель видит в них личности, а не только должностные единицы, по принципу обратной связи способствует развитию его психологического авторитета и, как следствие, формированию более благоприятного социально-психологического климата.

Это важный психологический прием в управленческой деятельности руководителя, где существует принцип персональной ответственности за действия подчиненных. Для того, чтобы руководитель лучше понимал, как функционирует его служебный коллектив, необходимо в психологическом смысле раскрывать личности своих подчиненных: их систему ценностей, круг интересов, наличие увлечений и хобби и т. д.

5. **«Золотые слова».** По сути, «золотые слова» – это комплименты. Сложно представить, какого рода комплименты можно сделать лицу, преступившему закон. Однако в профессиональном общении сотрудника полиции данный прием может быть очень эффективен в рамках манипулятивного воздействия. Главное здесь – точно выявить свойства и качества личности¹.

Например, перед нами девушка с выраженной демонстративностью и признаками эгоцентризма. «Золотыми словами» в данном случае будут: «Такая яркая личность, как Вы, наверняка может легко завоевать сердце любого мужчины». Или перед нами тщеславный тип с неадекватно высокой самооценкой: «Именно такой человек, как Вы, обладающий большим разносторонним умом и редким чутьем, может помочь... Боюсь, что другим это просто не под силу».

Однако «золотые» слова могут быть уместны и в ситуации какого-либо пробела, невосполнимости чего-либо в жизненном опыте субъекта, например отсутствия в детстве психологической близости с матерью и ее любви, выступившего фактором криминализации личности и поведения: «Понимаю, как в детстве Вам хотелось чувствовать любовь матери так же, как и всем детям. Уверен, что Вы ее заслуживали, как и все остальные дети».

¹ Цветков В. Л., Шевченко В. М., Шаматава Н. Е. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2015.

Более того, такое психологическое воздействие содержит некоторый нравственный аспект, и по реакции собеседника на подобные «золотые слова» мы можем оценить степень социальной запущенности его личности. Иными словами, данный психологический прием направлен на то, чтобы среди минусов найти хотя бы один «плюс» и уметь им грамотно оперировать. Важным здесь является умение правильно оценить особенности личности.

4.4. Практические упражнения на отработку основных навыков эффективной коммуникации

Цели и задачи упражнений:

1. Развитие способности диагностики характерологических черт личности, определение ее психотипа на основании информативных признаков.

2. Учет индивидуально-психологических особенностей личности партнера по общению при выработке стратегии поведения и выстраивании взаимодействия с ним.

3. Развитие коммуникативной и психологической гибкости субъекта общения в целях достижения конструктивного взаимодействия (бесконфликтного, с получением необходимой информации).

4. Выработка коммуникативных навыков в условиях изменения психологической обстановки взаимодействия (возрастания психологического напряжения, изменения психического состояния партнера по общению и др.).

«Передать одним словом»

Вначале преподаватель объясняет учащимся значение техники интонирования в процессе взаимодействия, подчеркивая, что важно не только то, что сказать, но и то, как.

Преподаватель заранее подготавливает листки бумаги, на которых записаны различные психические состояния.

Затем поочередно вызывается один доброволец, задача которого – выбрать среди этих листков один, прочитать его содержание (так, чтобы остальные не могли его заметить) и, отвернувшись от аудитории (чтобы скрыть мимические особенности, которые могут стать подсказкой для остальных), начать читать детский стих, например «Уронили мишку на пол...» или др. Задача аудитории – определить то психическое состояние, которое отражает интонация добровольца.

После каждого выступающего преподаватель с учащимися обсуждает, насколько легко или сложно было определить и интонационно транслировать психическое состояние и почему.

Примерный перечень психических состояний: радость; удивление; сожаление; разочарование; подозрительность; грусть; веселье; холодное равнодушие; тревога; энтузиазм; ревность; флирт; любовь и т. д.

«Другими словами»

Цель: развитие коммуникативной гибкости, умения передавать информацию разными словами.

Количество участников: любое.

Обучаемые делятся на группы по 3–4 человека. Преподаватель говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу из 5–6 слов. Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одного из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и так далее, пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми участниками группы. Пре-

подаватель должен следить, чтобы учащиеся не повторяли слова, а смысл высказывания был передан без искажения.

Можно внести соревновательный элемент, который придаст условия стресса и азарта одновременно: фиксировать количество потраченного времени и количество ошибок (повторение слов, явное искажение смысла). Затем на основании подсчета данных показателей выявить победителей (кто меньше потратил времени на выполнение задания и допустил меньше ошибок). Создать атмосферу конкурса поможет, например, участие шести групп-команд, затем упражнение продолжают выполнять четыре группы-команды (после подсчета результатов), а затем из двух групп-команд в итоге определяется группа победителей.

После подсчета результатов преподаватель вместе с учебной аудиторией анализируют, насколько успешно обучаемые справились с данным заданием, в чем заключалась сложность и какие коммуникативные и психологические особенности можно из этого выявить.

Примерный перечень фраз:

1. Хранить тайны умеют надежные люди.
2. Дети любят играть, подражая взрослым.
3. Постепенно любая ситуация становится очевидной.
4. Прекрасное превращение происходит порой неожиданно.
5. Лишь избранные люди владеют мастерством.
6. Прекрасное настроение повышает интерес к делу.

«Переводчик»

Цель: определение степени внимательности и коммуникативной гибкости.

Условия работы с аудиторией могут быть такие же, как и в упражнении «Другими словами» (разделить аудиторию на группы), либо каждый в аудитории работает индивидуально.

Преподаватель зачитывает быстро и только один раз поочередно фразы, в которых перепутана последовательность слов. Задача аудитории – назвать правильный ответ.

Примерный перечень фраз (в исходном варианте):

1. Регулярные занятия спортом повышают сопротивляемость организма простудным заболеваниям.
2. Всем взрослым полезны занятия в тренажерном зале.
3. На рынке фитнеса представлено множество направлений, но зачастую бывает очень высока стоимость клубных карт.
4. Совокупность знаний из различных областей науки говорит об эрудиции человека.
5. В повседневной жизни можно столкнуться со многими неожиданностями.

«Семеро с ложкой» (ролевая игра)¹

Цель: развитие коммуникативной компетенции, а именно умения точно передавать информацию.

Ход проведения: количество участников должно быть не менее двенадцати человек (восемь человек – это непосредственные участники ролевой игры, остальные – наблюдатели). Преподаватель приглашает или вызывает восьмерых добровольцев. Им сообщается, что все они – оперативные сотрудники полиции оперативно-разыскной части.

Затем между ними распределяются роли:

1. Оперуполномоченный полиции.
2. Старший оперуполномоченный полиции по ОП.
3. Заместитель начальника отделения ОРЧ.
4. Начальник отделения ОРЧ.
5. Заместитель начальника отдела ОРЧ.

¹ Проводить можно посредством вербального и невербального общения или только невербального общения.

6. Начальник отдела ОРЧ.
7. Заместитель начальника ОРЧ.
8. Начальник ОРЧ.

Все участники ролевой игры выходят из учебной аудитории, остается лишь начальник ОРЧ. От преподавателя он получает информацию: «Вам стало известно от одного доброжелателя, что в отделе N оперативные сотрудники полиции в рабочее время играют в компьютерные игры, курят в служебных кабинетах, решают свои личные вопросы. Было замечено, что в 09:05, т. е. через пять минут после начала рабочего дня, на двери одного из служебных кабинетов было вывешено объявление, на котором было написано: «Не мешать. Идет совещание». При этом данное объявление было написано с ошибкой: «*Ни* мешать. Идет совещание». Оперуполномоченный ходит уже третью неделю в одной и той же рубашке, которая совсем грязная. В служебных кабинетах пахнет испорченной едой и табаком. Вам надо срочно навести порядок».

После проигрывания данной ситуации выбираются еще восемь добровольцев из оставшихся учащихся. Среди них распределяются те же самые роли. Однако в данном случае начальник ОРЧ получает другую информацию. «В связи с ранее поступившей информацией Вы даете следующее распоряжение: провести субботник, навести порядок во всех служебных кабинетах, составить график еженедельных дежурств; запретить курение в любых помещениях, оборудовать отдельный кабинет для работы на компьютере, чтобы сотрудники не могли на них играть, еженедельно проводить с сотрудниками диктант и проверку внешнего вида; обустроить помещение, которое выполняло бы роль буфета, где сотрудники могли бы выпить чай, кофе и перекусить. Однако посещение буфета сотрудником возможно не более двух раз в день с временным перерывом в работе не более двадцати минут».

Информация читается только один раз. Далее вызывается заместитель начальника ОРЧ, которому начальник ОРЧ дает распоряжение. После передачи распоряжения начальник ОРЧ присоединяется к наблюдателям. Заместитель начальника ОРЧ вызывает начальника отдела ОРЧ и так далее по цепочке.

После передачи каждого сообщения происходит обсуждение, в первую очередь с учащимися, которые были наблюдателями, а затем уже непосредственными участниками. В процессе обсуждения учащимся необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Насколько сильное произошло искажение информации и на каком этапе?
2. Почему произошло данное искажение информации?
3. Какие психологические особенности данного взаимодействия можно отметить в целом и по каждому участнику?

«Улучшенный телефон» (ролевая игра)

Цель: развитие способности понимать подтекст тех или иных фраз, анализировать невысказанное, а также развитие умения облекать свои фразы в приемлемую форму.

Ход проведения: данное упражнение противоположно «Испорченному телефону». Примеры сценариев:

1. Муж (оперативный сотрудник полиции) задерживается допоздна на работе (сидит в засаде). Ему звонит разгневанная жена.
2. Подчиненный забыл своевременно сдать квартальный отчет, который стоит на контроле, и сообщает эту новость своему непосредственному начальнику.
3. Руководитель сообщает подчиненному, что для него забыли выписать премию.
4. Руководитель сообщает подчиненному, что завтра его направляют в командировку на три месяца в Якутск.

5. Подчиненный опоздал на работу на три часа (проспал). Его разбудил звонок начальника.

Для этого упражнения вводится условность: в продаже появились телефоны, которые могут улучшать речь говорящего, т. е. делать ее более четкой и искренней. Для каждой ролевой игры выбирается доброволец, который будет играть роль «улучшенного телефона». Таким образом, каждый собеседник, «разговаривая по телефону», сначала сообщает что-то «улучшенному телефону». Тот должен:

1. Улучшить речь абонента, сделать ее грамматически правильной (исправить ошибки, удалить слова-паразиты и т. д.).

2. Сделать речь более искренней (исправить вранье, сделать явными намеки и т. д.).

От «улучшенного телефона» сообщение уже попадает к другому «абоненту». После выполнения задания проводится обсуждение по вопросам:

1. Справился ли со своей функцией «улучшенный телефон»? Если нет, то почему?

2. С какими сложностями сталкивались «улучшенные телефоны»?

3. Какие психологические особенности общения при данном условии можно отметить?

«Молчащее и говорящее зеркало»

Цель: развитие перцептивных способностей.

В центр аудитории приглашается доброволец, который будет «смотреть в зеркало». Ему дается следующая инструкция: «Ваша задача – только по отражению в “зеркале”, точнее в двух “зеркала”, определить, кто из членов группы подошел к Вам сзади. Эти два “зеркала”, разумеется, будут живыми. Одно будет молчащим: оно сможет объяснять вам, кто находится за вашей спи-

ной, только с помощью мимики и жестов. Второе “зеркало” – говорящее. Оно будет объяснять, что это за человек, конечно, не называя его имени. Выберите из группы тех двоих, кто станет молчащим и говорящим “зеркалом”».

После того, как доброволец сделал выбор, преподаватель дает «зеркалам» более подробную инструкцию (право выбора «зеркал» преподаватель может оставить за собой):

«“Зеркала” встают рядом у стены. Основной игрок – перед ними. Все остальные участники группы располагаются за его спиной и по одному бесшумно подходят к нему сзади. Отражение “зеркалами” происходит по очереди. Сначала работает молчащее “зеркало”. Если основной игрок не может угадать человека за спиной, то вступает говорящее “зеркало” и произносит одну – только одну! – фразу. Если игрок опять не угадывает, то снова можно все повторить – отражает молчащее “зеркало”, и так еще два раза. Задача игрока – угадать человека за спиной как можно быстрее.

Для “зеркал” есть определенные условия. Молчащее “зеркало” фактически не ограничивается в способах “отражения” человека за спиной основного игрока. Но не стоит концентрироваться только на изображении чисто внешних особенностей людей и тем более подчеркивать какие-то физические характеристики.

На говорящее же “зеркало” накладывается ряд четких ограничений. Во-первых, естественно, запрещено называть имя человека за спиной основного игрока. Во-вторых, описывая этого человека, нельзя ссылаться на воспоминания о событиях с его участием вне группы. В-третьих, следует избегать простых описаний внешности. Это разрешается только в третьей фразе.

После третьей фразы говорящего “зеркала” упражнение с данными участниками прекращается, даже если человек не угадан, и игроков заменяют другие члены группы».

Обсуждение проходит по следующим вопросам:

1. Какое из зеркал лучше справилось со своей ролью и почему?
2. Какие возникали трудности при выполнении данного упражнения?

«Фильтр»

Цель: отработка навыков извлечения релевантной информации из сообщений при неблагоприятных внешних условиях.

Среди обучаемых выбирается доброволец. Затем подбираются три добровольца-помощника, которым раздаются карточки с текстом. Задача первого – выслушать то, что будет зачитано добровольцами-помощниками, и ответить на вопросы:

1. В чем смысл данного сообщения?
2. Узнали ли вы текст и можете ли назвать, из какого он художественного произведения, кто его автор?

Помощники могут зачитывать текст по очереди или одновременно.

Обсуждение: какие качества позволяет развить это упражнение? В каких практических ситуациях необходимы эти качества?

Текст 1. Расчет (Ф. М. Достоевский «Преступление и наказание»)

Фрагмент 1. Расчет у меня записан в бумажнике. Придя домой, я – свидетель тому Андрей Семенович – стал считать деньги и, сосчитав две тысячи триста рублей, спрятал их в бумажник, а бумажник в боковой карман сюртука. На столе оставалось около пятисот рублей, кредитными билетами, и между ними три билета, во сто рублей каждый. В эту минуту прибыли вы (по моему зову) – и все время у меня пребывали потом в чрезвычайном сму-

щении, так что даже три раза, среди разговора, вставали и спешили почему-то уйти, хотя разговор наш еще не был окончен. Андрей Семенович может все это засвидетельствовать. Вероятно, вы сами, мадемуазель, не откажетесь подтвердить и заявить, что призывал я вас, через Андрея Семеновича, единственно для того только, чтобы переговорить с вами о сиротском и беспомощном положении вашей родственницы, Катерины Ивановны (к которой я не мог прийти на поминки), и о том, как бы полезно было устроить в ее пользу что-нибудь вроде подписки, лотереи или подобного.

Фрагмент 2. Вы меня благодарили и даже прослезились (я рассказываю все так, как было, чтобы, во-первых, напомнить вам, а во-вторых, показать вам, что из памяти моей не изгладилась ни малейшая черта). Затем я взял со стола десятирублевый кредитный билет и подал вам, от своего имени, для интересов вашей родственницы и в видах первого вспоможения. Все это видел Андрей Семенович. Затем я вас проводил до дверей, – все в том же, с вашей стороны, смущении, – после чего, оставшись наедине с Андреем Семеновичем и переговорив с ним минут около десяти, Андрей Семенович вышел, я же снова обратился к столу, с лежавшими на нем деньгами, с целью, сосчитав их, отложить, как и предполагал я прежде, особо. К удивлению моему, одного сторублевого билета, в числе прочих, не оказалось. Извольте же рассудить: заподозрить Андрея Семеновича я уж никак не могу-с; даже предположения стыжусь. Ошибиться в счете я тоже не мог, потому что, за минуту перед вашим приходом, окончив все счета, я нашел итог верным.

Фрагмент 3. Согласитесь сами, что, припоминая ваше смущение, торопливость уйти и то, что вы держали руки, некоторое время, на столе; взяв, наконец, в соображение общественное положение ваше и сопряженные с ним привычки, я, так сказать,

с ужасом, и даже против воли моей, принужден был остановиться на подозрении, – конечно, жестоком, но – справедливом-с! Прибавлю еще и повторю, что, несмотря на всю мою очевидную уверенность, понимаю, что все-таки, в теперешнем обвинении моем, присутствует некоторый для меня риск. Но, как видите, я не оставил втуне; я восстал и скажу вам отчего: единственно, сударыня, единственно по причине чернейшей неблагодарности вашей! Как? Я же вас приглашаю в интересах беднейшей родственницы вашей, я же предоставляю вам посильное подаяние мое в десять рублей, и вы же, тут же, сейчас же платите мне за все это подобным поступком! Нет-с, это уж нехорошо-с! Необходим урок-с. Рассудите же; мало того, как истинный друг ваш, прошу вас (ибо лучше друга не может быть у вас в эту минуту), опомнитесь! Иначе, буду неумолим!

«Кодовая фраза»

Упражнение выполняется в парах. Каждый партнер получает от ведущего какую-либо кодовую фразу – несложную, но такую, что по смыслу она является довольно странной, не очень вписывается в обычный разговор. Это могут быть следующие фразы:

- «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков»;
- «По новым футбольным правилам вратарю нельзя будет играть руками»;
- «На новых долларах написано: “Храните деньги в сберкассе”»;
- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Мягкие игрушки теперь будут содержать вакцину от птичьего гриппа»;

– «Простуду можно вылечить, направив на горло и в нос лунный свет».

Участники не говорят друг другу, какие фразы им достались. Им отводится три минуты на то, чтобы свободно беседовать о чем угодно. Задача каждого из них – использовать в разговоре свою кодовую фразу раньше, чем это сделает партнер, и таким образом, чтобы собеседник не понял, что именно эта фраза является кодовой. Ее нужно так встроить в беседу, чтобы она прозвучала вполне логично и естественно, не вызвала у собеседника подозрений. Если кому-то из игроков показалось, что собеседник употребил кодовую фразу, он сразу после этого может спросить: «Это та фраза?». Если он угадал, то объявляется победителем. Если он задал этот вопрос дважды, но оба раза ошибся – победителем объявляется соперник. Если фраза была использована, а собеседник этого не заметил – побеждает тот, кто использовал ее. Если в течение трех минут ни один партнер так и не употребил свою фразу – это считается поражением обоих игроков.

Смысл упражнения

Развитие умения говорить бегло и гибко, разворачивать беседу в желательном для себя направлении, незаметно встраивать в контекст заранее запланированные сообщения, а также распознавать подобные действия. Это важно, поскольку встраивание в свою речь скрытых сообщений – это действие, используемое в большинстве видов психологической манипуляции, а умение распознать такие сообщения – важное условие противостояния манипулятивному влиянию.

Обсуждение

1. Какие эмоции и чувства возникали в ходе выполнения этого упражнения?

2. На что ориентировались участники, принимая решение о том, какое именно высказывание является кодовым? Какие способы были использованы, чтобы скрыть эти фразы, сделать их незаметными?

3. Когда человек хочет исподтишка повлиять на собеседника, он обычно тоже встраивает в свою речь какие-либо утверждения и требования таким образом, чтобы партнер этого не заметил, это прозвучало бы как нечто само собой разумеющееся. Можете ли вы привести такие примеры из своего жизненного опыта? Как научиться распознавать такие скрытые сообщения?

«Правила общения»

Из учащихся выбирается доброволец, который выходит за дверь. После этого преподаватель озвучивает правила, в соответствии с которыми в дальнейшем должно осуществляться взаимодействие с добровольцем.

Например:

1. Участники со светлым цветом волос всегда отвечают вопросом на вопрос.

2. У участников всегда должна быть радостная интонация голоса.

3. Каждый участник при ответе должен использовать одно иностранное слово (на любом языке).

После этого в аудиторию приглашается доброволец, перед которым ставится задача – узнать, какое задание получили остальные. Вопросы можно задавать всей аудитории или кому-то конкретно.

Преподаватель может установить время на выполнение задания, например 20–30 мин. После ответа добровольца проис-

ходит обсуждение с учащимися на предмет выявления психологических особенностей и их интерпретации.

«Совместная работа»

Ранее мы обсудили, что партнеры по общению могут быть разными с точки зрения психологических особенностей. Большинство из них вам хорошо известно из обыденного общения. Но очень важно уметь точно и верно определять психологический тип собеседника и учитывать его.

Цель: обучающимся предлагается одновременно выполнить несколько заданий. Общая идея упражнения – поделившись на команды, курсанты будут выполнять совместные задания. Для этого им предстоит попробовать организовать совместную деятельность. Задания специально выбраны простыми, чтобы не сильно загружать участников. Одновременно у каждого участника команды есть персональная роль. Среди прочего эта роль может предполагать, что участник должен действовать против своей команды, вредить. При этом у каждого участника есть необходимость в рамках персональной роли вычислить или оценить того или иного участника команды.

Задачи:

- организовать совместную деятельность по выполнению заданий в команде;
- оценить трудности оценивания психологических особенностей другого участника команды;
- почувствовать сложности при изображении (отыгрывании) различных психологических типов и их проявлений в поведении;
- провести анализ сложностей и эффективности определения психологического типа и роли другого участника команды в совместной деятельности;

– сформулировать выводы относительно эффективных и неэффективных стратегий оценки поведения и психологических особенностей другого человека.

При проведении этого упражнения важно соблюдать последовательность организационных и содержательных этапов.

На первом этапе участникам раздаются индивидуальные инструкции. Это персональные роли, в которых указаны их задачи и принадлежность к командам. Ведущий заранее готовит распечатанные инструкции и раскладывает их таким образом, чтобы при раздаче обучающиеся, которые сидят вместе, не оказались в одной команде.

Инструкция – этап 1: «Сначала я раздам каждому из вас индивидуальную инструкцию. Там указаны некоторые общие моменты и ваша индивидуальная цель. Ваша инструкция – только для вас, т. е. не следует ее показывать кому-то еще. Внимательно прочитайте инструкцию и поймите свою задачу. Она несложная, но вам необходимо будет следовать ей до окончания упражнения. Уберите свой листочек с инструкцией так, чтобы никто другой не мог его прочитать и чтобы он вам не мешал».

Общая часть инструкции участникам

Вам предстоит работать в команде. Каждая команда будет последовательно выполнять несколько разных заданий. За выполнение заданий будут начисляться баллы. Выигрывает команда, набравшая наибольшее количество баллов. Результат вашей команды будет учтен при оценке ваших индивидуальных достижений.

Команда 1

Ваша роль – капитан команды, организатор. Задача – организовать работу вашей команды. Вы можете назвать в своей команде вашу роль. Вам необходимо:

- определиться и назначить, кто какие задачи выполняет в команде (следит за временем, пишет ответы, отвечает на вопросы и т. д.);
- следить за слаженной работой команды (отсутствие конфликтов, участие каждого и т. д.);
- разрешать спорные вопросы.

Команда 2

Ваша роль – скрытый наблюдатель.

Задача – в процессе работы в команде вычислить участника команды, который изображает человека с яркой акцентуацией характера. Вам необходимо:

- вычислить, кто именно получил инструкцию изображать акцентуированного человека. Напрямую спрашивать об этом нельзя;
- понять, что это за акцентуация;
- не показывать другим участникам команды, какова ваша индивидуальная задача.

Команда 3

Ваша роль – объект наблюдения.

Задача – в процессе работы в команде изображать человека с яркой акцентуацией характера. Какая именно это будет акцентуация – решайте сами. Выберите ту, которая вам наиболее понятна и которую вы готовы изобразить.

Обратите внимание: тот факт, что вас вычислит наблюдатель, не является условием вашего проигрыша. Но по условиям игры вы не можете называть свою роль. Вам необходимо:

- предпринять действия, которые были бы характерны для человека с выбранной вами акцентуацией характера;
- не раскрывать другим участникам команды, какова ваша задача. Вы можете выполнять все задания, но должны изображать акцентуацию.

Команда 4

Ваша роль – независимый оценщик.

Задача – в процессе работы в команде оценивать всех членов вашей команды по ряду наблюдаемых параметров:

- результативность (кто больше всего подавал идей команде);
- инициативность, активность (кто был самым активным участником команды);
- командная работа (кто больше всех помогал поддерживать командный дух);
- оригинальность (кто предлагал самые неожиданные решения);
- напряженность (кто больше всего болел за результат).

Команда 5

Ваша роль – предатель.

Вы работаете против команды. Ваша задача – сделать все возможное, чтобы команда набрала как можно меньше баллов и в результате проиграла.

Для достижения этой цели вы можете:

- предлагать команде неверные решения;
- отвлекать от цели их работы;
- провоцировать конфликты и споры.

При этом вам важно не попасться. Нужно сделать так, чтобы участники команды не поняли, почему команда проигрывает. Ваш выигрыш – это последнее место вашей команды в рейтинге.

Инструкция – этап 2: «Теперь командам необходимо собраться вместе и организовать место для совместной работы. Постарайтесь расположиться в помещении так, чтобы команды друг другу не мешали. Каждой команде будет роздан бланк ответов. В этом бланке фиксируются результаты вашей работы. Прежде всего позаботьтесь о том, чтобы в бланке ответов были указаны ваши фамилии.

Далее командам будет предложено несколько заданий. Обратите внимание: команды не соревнуются между собой. Каждая команда может набрать максимальное число баллов. Баллы будут списываться, только если команда плохо работает вместе и очень долго не может принять решение. Одновременно с вами на доске будет выписываться результативность работы каждой команды».

На этом этапе очень важно, чтобы обучающиеся собрались вместе в команды, организовали рабочее пространство, подписали бланки и т. д. Эти организационные аспекты занимают немного времени, но они необходимы, чтобы переструктурировать пространство обучения и изменить рабочую обстановку в аудитории.

Инструкция – этап 3: «Сейчас каждой команде будет предложен стимульный материал. Это две картинки, между которыми есть 10 отличий. Задача команды – эти отличия обнаружить и записать в бланк ответов».

На выполнение задания командам требуется около 5–7 мин.

«После того, как все команды справились с заданием, передайте другой команде ваш бланк ответов. Возьмите у другой команды их ответы и стимульный материал. Ваша задача – проверить, как другая команда справилась с заданием:

- все ли отличия найдены (если нет, укажите, что они не нашли);
- все ли различия хорошо сформулированы;
- аккуратно ли заполнен банк ответов.

Поставьте свои оценки в соответствующую таблицу».

В начале третьего этапа команды работают внутри и участницы общаются между собой.

Во второй половине третьего этапа, после того как команды обмениваются заданиями и решениями, открывается возмож-

ность для взаимодействия команд. Это тоже довольно важный аспект совместной деятельности – как участники смогут между собой договариваться. Ведущему имеет смысл обращать на это внимание, чтобы потом проанализировать при разборе работы.

Инструкция – этап 4: «Теперь каждой команде предлагается набор карточек. Обычно используются карточки из детского лото. На каждой есть своя картинка с изображением какого-то объекта. Задача команды: рассмотрев набор ваших картинок, придумать для других команд задания, устроенные по принципу «четвертый лишний», т. е. выложить на столе четыре карточки так, чтобы три из них были объединены одним признаком, а четвертая – лишней.

Если у другой команды вы вдруг увидели картинку, которой вам не хватает для создания хорошего задания, ее можно попробовать обменять или купить – либо за карточки, которые у вас есть, либо за победные баллы. Тогда у одной команды они спишутся, а у другой – прибавятся.

Задача команды – придумать сложное задание, которое другие команды не смогут выполнить. Если другие команды не находят правильный ответ на задание, то команда, придумавшая это задание, получает очки победы, а не отгадавшие – не получают. Но если команды, отгадывающие задание, придумают непротиворечивый и логичный ответ, который не совпадает с изначальной задумкой, они тоже получают баллы. В случае если задумка команды в задании оказалась хуже, чем предложенные ответы, команда, предложившая задание, также не получает за него победных очков. Спорные вопросы решаются голосованием в аудитории при модерации преподавателя».

Каждая из команд придумывает задание для другой команды. Задание в виде четырех картинок, организованных по принципу «четвертый лишний», выкладываются на стол команды, чтобы

другие команды могли ознакомиться с заданием. Преподавателю желательно управлять процессом, чтобы задания были выложены однозначно, не путались с другими картинками. Каждая команда фиксирует в своем бланке для ответов свое и чужие задания. В бланках также указывается решение команды. За выполнением этой инструкции следит преподаватель, указывая на то, что это задача капитанов команд.

В зависимости от того, как проходит упражнение, можно дать командам несколько попыток сделать задание для других команд. Обычно для этого достаточно трех раз. В случае если участники сильно мотивированы на работу, можно дать несколько дополнительных раундов. Критериями для принятия решения являются групповая динамика и степень вовлеченности всех членов команд в работу.

На этом этапе упражнения участники команд могут взаимодействовать с другими командами. Это необходимо для раскрытия ролей каждого из обучающихся и отслеживания преподавателем траектории выстраивания коммуникации. Как правило, участники мало взаимодействуют и больше склонны к конфронтации, чем к сотрудничеству. Преподавателю имеет смысл отслеживать, как именно участники ведут себя, для дальнейшего анализа и разбора.

Инструкция – этап 5: «Теперь задание усложняется. Вместо карточек с картинками каждой команде необходимо использовать слова. Наборы со словами получит каждая команда. Обратите внимание: как и на предыдущем этапе, словами можно обмениваться за победные очки».

Данное задание является дополнительным, и в зависимости от настроения команд и количества времени преподаватель может провести или пропустить его. Работа команд на этом этапе выполняется по той же схеме, что и на предыдущем. Как правило,

при решении задач с картинками команды почти все отгадывают и со всем справляются. Задания на слова обычно оказываются сложнее и требуют более напряженной работы как от тех, кто придумывает задания, так и от тех, кто их отгадывает.

Вопросы для самоподготовки

1. Объясните, что такое барьер в общении, из-за чего он возникает и на что влияет?

2. Охарактеризуйте интеллектуальный барьер в общении и способы его преодоления.

3. В чем выражается мотивационный барьер в общении и какими средствами можно его разрешить?

4. Как яркие и продолжительные эмоции собеседника влияют на общение и когда они могут общению помешать?

5. Что такое коммуникативная и психологическая гибкость в составе профессиональных компетенций сотрудников ОВД?

6. Перечислите и кратко охарактеризуйте различные типологии партнеров по общению.

7. Назовите и раскройте основные психологические правила выстраивания эффективной коммуникации.

8. Объясните принцип эффективной коммуникации «вербализации эмоционального состояния». В чем он заключается?

9. Какие приемы и методы эффективной коммуникации в рамках профессионального общения вам известны? Как они работают?

10. В каких случаях и зачем следует использовать коммуникативный прием «золотые слова»?

Литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов,

обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : Юнити-Дана, 2017. – 248 с.

2. Мальцева, Т. В. Юридическая психология: основные вопросы и проблемы : справочное пособие / Т. В. Мальцева, Т. А. Хрусталева. – М. : Московский университет МВД России, 2011. – 65 с.

3. Марьясис, И. Б. Деловое общение сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / И. Б. Марьясис, Т. В. Мальцева, Т. А. Хрусталева. – М. : Московский университет МВД России, 2007. – 53 с.

4. Цветков, В. Л. Актуальные проблемы психологии управления органов внутренних дел : учебное пособие / В. Л. Цветков, Т. А. Хрусталева. – М. : Московский университет МВД России, 2013. – 66 с.

5. Цветков, В. Л. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие / В. Л. Цветков, В. М. Шевченко, Н. Е. Шаматава. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2015. – 255 с.

6. Човдырова, Г. С. Клиническая психология: Общая часть : учебное пособие / Г. С. Човдырова, Т. С. Клименко. – М. : Юнити-Дана, 2012. – 248 с.

7. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами : учебное пособие / Г. С. Човдырова, В. Л. Кубышко, С. К. Клименко и др. ; под ред. Г. С. Човдыровой. – М. : Юнити-Дана, 2013. – 130 с.

ГЛАВА 5

ТРЕНИНГ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ЭФФЕКТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ НА ПАРТНЕРОВ ПО ОБЩЕНИЮ В ПРОЦЕССЕ РЕШЕНИЯ СЛУЖЕБНЫХ ЗАДАЧ

В рамках профессионального общения сотрудники полиции оказывают психологическое воздействие на партнеров по общению для решения служебных задач. От умения использовать соответствующие коммуникативные и психологические приемы порой зависит успех в значимых вопросах. Вместе с тем неумелое, безграмотное применение психотехнологий не только мешает достижению поставленных целей, но и может обернуться для сотрудника полиции правовыми последствиями. Именно поэтому очень важны систематическое изучение и оттачивание навыков использования приемов эффективного психологического воздействия сотрудников полиции.

Само по себе воздействие на партнера по общению бывает очень разнообразным. Это отдельная научная задача – как систематизировать и описать возможные приемы воздействия. Воздействие на партнера может быть разной степени сложности и формы организации. Бывает простое воздействие – такое, которое люди, часто сами того не замечая, используют в обыденной жизни. А бывает очень сложное воздействие, включающее определенные психологические приемы и применение влияния на бессознательные глубинные психические процессы. Овладеть ими трудно, для этого необходимо системное изучение психологии.

5.1. Понятие и виды

эффективного психологического воздействия

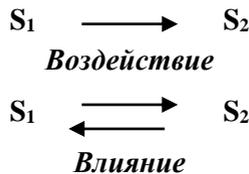
Сначала необходимо определить, что такое влияние и воздействие. Данные понятия, на первый взгляд, кажутся аналогичными, однако они имеют явные отличительные особенности.

Во-первых, при воздействии всегда существуют субъект и объект (тот, кто оказывает воздействие, и тот, на кого оно направлено) (*схема 2*).

Во-вторых, воздействие всегда имеет целенаправленный характер, т. е. субъект знает, ради чего (ради какой цели, какого результата) он осуществляет данное воздействие.

В-третьих, при влиянии субъекты взаимодействия равнозначны между собой, процессу взаимодействия свойственен взаимный обмен психологическими особенностями, он имеет непроизвольный характер¹.

Схема 2



Для понимания сути психологического воздействия необходимо знать, что такое психология (наука об особенностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности человека и животных) и психика (особое свойство высокоорганизованной материи, позволяющее отражать внешнее воздействие в преломлении через внутренний мир человека).

¹ Захараш Т. Б. Психология общения : учебное пособие. М. : Московский университет имени С.Ю. Витте, 2014.

В повседневной жизнедеятельности существует выражение: «Человек страдает столько не оттого, что с ним происходит, а оттого, как он *воспринимает*, что с ним происходит».

В рамках психологического воздействия важно преподнести информацию объекту таким образом, чтобы он ее воспринимал, как это нужно именно субъекту воздействия. А для этого субъект воздействия должен понимать и чувствовать, *что, когда и каким образом следует сказать*. Субъект воздействия должен объективно правильно оценить ситуацию взаимодействия и объект воздействия, а в идеале должен понять, как при этом его оценивает партнер по взаимодействию, тот самый объект воздействия.

Существует несколько видов воздействия¹:

– *экономическое* (например, родитель поощряет отличные оценки своего ребенка в школе и другие его успехи тем, что дает ему определенную сумму денег, дарит дорогие подарки, а за неудовлетворительные результаты лишает его таких возможностей. Или жена, которая боится подать на развод, потому что муж-тиран обеспечивает и содержит всю семью, а у нее самой нет профессии, позволяющей прокормить своих детей, и т. д.);

– *правовое* (возможность участия в системе общественных отношений в соответствии с существующими формами: например, не допустить регистрацию кандидата для участия в выборах из-за несоответствия его документов существующим требованиям);

– *идеологическое* (формирование определенной мировоззренческой позиции. Например: «Америка – страна равных возможностей»; «При коммунизме все равны»);

¹ Панфилова А. П. Психология общения : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. М. : Академия, 2013.

– *психологическое*: 1) информационные изменения в одной системе при ее взаимодействии с другой системой, которая передает информацию в форме сигналов, ориентирующих систему о смысле и значении сообщений; 2) комплекс мер, применяемых для модификации мышления и поведения. Например: «Мне так жаль, что такой умный, образованный, воспитанный, интеллигентный и порядочный человек, как ты, мог совершить этот ужасный поступок! Что же теперь мне делать дальше?»

Деятельность сотрудника полиции обладает выраженным конфликтным характером, где имеет место *психологическое противостояние* между ним и лицом, преступившим закон.

Эффективность психологического воздействия зависит не только от когнитивных структур личности субъекта воздействия (от того, насколько оперативно и объективно он оценит ситуацию взаимодействия и личность своего «оппонента»), но и от особенностей его эмоционально-волевой сферы (целеустремленность, выдержка, настойчивость и др.). Также стоит отметить психологический настрой субъекта и объекта взаимодействия, т. е. ту позицию, которую выбирает каждый из них. Кроме того, важно правильно определить, какими интеллектуальными и эмоционально-волевыми качествами обладает объект воздействия, ведь от этого зависит выбор метода психологического воздействия.

*Методы психологического воздействия и их приемы*¹:

1. *Убеждение* – это воздействие на сознание объекта посредством аргументации и фактов (приемы: разъяснение, опровержение, сравнение, сопоставление, противопоставление).

2. *Внушение* – это воздействие на подсознание объекта, основанное на его не критическом восприятии поступающей информации (приемы: авторитет и страх).

¹ Асямов С. В., Пулатов Ю. С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие. Ташкент : Академия МВД Республики Узбекистан, 2000.

3. *Стимулирование* – формирование реактивного действия посредством побуждения с учетом индивидуальных психологических особенностей личности (в частности, ее самооценки и уровня притязаний).

4. *Групповое давление* – обращение к социальному положению объекта воздействия в системе социальных отношений и создание условий, вынуждающих поступить его определенным образом.

5. *Психическое заражение* – бессознательная подверженность объекта определенным психическим состояниям.

Сотруднику полиции важно помнить, что нормативный характер правоохранительной деятельности предписывает *критерии правомерности* применения *психологического воздействия*.

Сразу стоит отметить, что речи о психологическом давлении здесь не идет, так как это понятие актуализируется в максимально критических ситуациях (например, при проведении переговоров в ситуации захвата заложников, которая характеризуется состоянием на грани между жизнью и смертью). Причем здесь психологическое давление оказывается как на непосредственно всех участников происходящего события, так и на его опосредованных свидетелей.

В юридической психологии существуют критерии правомерности психологического воздействия, относящиеся и к деятельности оперативного сотрудника полиции¹:

- *юридический* – соответствие действий сотрудника требованиям законодательства;
- *нравственно-этический* – практическое воплощение норм профессионально-служебной этики;

¹ Кубышко В. Л. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / под общ. ред. В. Л. Кубышко. М. : ЦОКР МВД России, 2007.

– *гносеологический* – надежность используемых научно-практических методов и приемов, позволяющих получить достоверную информацию;

– *собственно психологический* – оценка и анализ психологических особенностей ситуации взаимодействия и личностных качеств ее участников (прежде всего объекта воздействия).

Эффективность психологического воздействия зависит, в первую очередь, от уровня психологических знаний, умений и возможностей субъекта.

Необходимо понимать, что психологическое воздействие в деятельности сотрудника полиции применяется в условиях конфликтного взаимодействия, психологического противостояния, ее экстремального и даже психотравмирующего характера. Поэтому для сотрудника полиции важно владение не только техниками психологического воздействия, но и способами противостояния ему.

Для того, чтобы подступиться к изучению эффективного воздействия на партнера по общению, необходимо рассмотреть различные варианты типологии такого воздействия. Разграничив различные варианты воздействия, станет понятно, какими психологическими средствами его достигают. При этом важно понимать, что любая классификация и типология воздействия является в известной степени условной. Границы между разными вариантами воздействия не всегда четкие, и выбранные для классификации критерии являются дискуссионными.

5.2. Типология воздействия на партнера по общению

Можно выделить несколько оснований для определения различных видов воздействия. Важно, что эти основания не противоречат друг другу и могут быть использованы одновременно.

Однако следует понимать, что каждый из критериев требует своего отдельного обсуждения и учета и не всегда однозначно определяется¹.

1. По характеру воздействия различают простое воздействие и сложное. Это условное разделение, подразумевающее, что воздействие может быть разным из-за того, насколько сложно оно устроено. Очень важно, что в данном случае речь идет именно о сложности внутреннего устройства воздействия, а не о субъективных переживаниях того, кто воздействует. Проще говоря, простое воздействие – это не то воздействие, которое легко можно осуществить. На такое воздействие могут уходить часы кропотливой работы и большое количество душевных сил. А сложное воздействие совсем не обязательно доступно только профессионалам и не используется в обыденной жизни. Это не так. В данном случае речь идет именно о том, как устроено воздействие.

Простое воздействие предполагает, что у того, кто воздействует, есть одна понятная и четко определенная задача. Этой задаче подчинены все коммуникативные приемы, которые для этого используются. При этом все постороннее, что может вызвать неоднозначную реакцию собеседника, спровоцировать изменение траектории общения и вообще изменение формата взаимодействия, по возможности исключается. Достигая поставленной цели, воздействующий может использовать разные стратегии. Продвигаться пошагово, постепенно подготавливая собеседника, приближая ситуацию к нужному психологическому эффекту. Может использовать накопительный эффект, когда разными средствами делается примерно одно и то же. Или даже использовать комплексные психотерапевтические приемы, под-

¹ Психология служебной деятельности : учебник / под ред. В. Л. Цветкова. М. : Юнити-Дана, 2018.

готовавливая собеседника к собственным, внутренним изменениям. Какие именно тактические и стратегические приемы общения использует воздействующий в этом случае, зависит от его мастерства и поставленных задач.

Например, многим из нас хорошо известна задача поддержать друга в трудной жизненной ситуации. Мы можем для этого постепенно развивать мысль о том, что все не так уж и плохо, и подводить собеседника к выводам, что у всего есть и положительная сторона ситуации. Можем, добиваясь нужного эффекта, просто выказывать эмоциональную поддержку, сочувствовать, сопереживать, давать возможность выговориться. В этом случае поддержка как бы накапливается и острая фаза переживаний собеседника постепенно проходит. Возможно, что для того, чтобы человек перестал жалеть себя в трудной ситуации, ему нужно показать его самого, как в зеркале. Начать убеждать его, что его проблемы – ерунда по сравнению с другими проблемами. Увидев это гротескное отражение в коммуникативном зеркале, человек сам приходит к выводу, что переживания его не красят. Все это, независимо от того, как выстроен путь к ожидаемому эффекту, выступает примерами простого воздействия.

Многие сотрудники полиции сталкивались с подобным простым воздействием. Например, по каким-то причинам собеседника необходимо немного припугнуть. В таком случае единственный эффект воздействия прост: необходимо, чтобы собеседник стал серьезнее относиться к ситуации и был сильнее заинтересован в сотрудничестве. При этом опытные сотрудники полиции могут сказать, что эффекта «устрашения» можно добиться разными средствами, а вот какое из них будет эффективнее – зависит от конкретного собеседника и его психологических особенностей¹.

¹ Цветков В. Л., Калининченко И. А., Хрусталева Т. А. Психология : учебное пособие. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2016.

Сложное воздействие отличается от простого внутреннего устройства. В сложном воздействии цель может быть не одна, а несколько. Эти цели могут присутствовать параллельно, также они могут достигаться последовательно. И даже возможно такое сложное воздействие, при котором цели меняются и формулируются по ходу коммуникации. В этом плане сложное по характеру воздействие бесконечно разнообразнее по сравнению с простым. По своей сути, сложное воздействие – это комбинация из нескольких простых воздействий.

Примером сложного воздействия может быть ситуация, когда сотрудник полиции в начале общения стремится к тому, чтобы успокоить собеседника, привести в чувство. Затем сотрудник полиции воздействует на собеседника, чтобы вызвать симпатию и доверие. И все это было проделано для того, чтобы в конечном счете получить от собеседника важную для служебных задач информацию. Про то, что воздействие будет необходимо для получения информации, сотрудник полиции понимал с самого начала. Но он сознательно выбрал стратегию последовательного приближения и, удерживая в сознании замысел, шел по этому пути.

Другой сотрудник полиции на его месте мог бы выбрать совсем иной путь. В этой же коммуникативной ситуации собеседника для начала можно было бы не успокаивать, а наоборот, используя расшатанное эмоциональное состояние, переформатировать эмоции таким образом, чтобы человек, не в полной мере взвешивая ситуацию, был готов сотрудничать. Затем, опираясь на эмоции человека, повысить свой статус и полномочия в его глазах в рамках ситуации. В том числе напустить туману в том, как именно устроена ситуация общения. И уже после этого жестко и напористо добиваться необходимой информации. Все это – примеры сложного воздействия.

2. **По направленности** воздействия оно может быть индивидуальным или социально-психологическим. Направленность воздействия подразумевает разделение, кто является объектом воздействия – конкретный человек или группа. Это воздействие действительно очень разное по сути и по психологическим средствам. Здесь различия не механические, просто по масштабу. В зависимости от того, на кого осуществляется воздействие, работают разные психологические механизмы. Без этого понимания можно столкнуться с большими трудностями. Так, если воздействовать на конкретного собеседника средствами массовой коммуникации или пытаться разговаривать с группой людей как с одним собеседником, чаще всего приемы не возымеют нужного психологического эффекта¹.

Это хорошо видно на примере выстраивания образа авторитета коммуникатора. Чем более авторитетным воспринимается источник информации, тем больше ему доверяют и прислушиваются к его словам. Следовательно, у сотрудника полиции больше ресурсов и вариантов воздействия на человека. Но в случае с индивидуальным воздействием выстраивание образа авторитета происходит как элемент межличностных отношений. Собеседнику важно дать понять, за что именно и почему сотрудника полиции можно уважать. Доверие возникает на основе личной симпатии, добиться которой без раскрытия личности сотрудника полиции в общении очень трудно.

В случае с массовой коммуникацией, т. е. социально-психологическим воздействием, средства выстраивания образа авторитета совсем иные. Для того, чтобы вызвать уважение группы, зафиксировать и удержать массовое внимание, необходимо уметь выделиться из толпы. Ключевой тут является работа с эмо-

¹ Психология : учебное пособие / под ред. И. В. Грошева, В. Ф. Родина. М. : Юнити-Дана, 2016.

циональным настроем группы, умением отвечать на ожидания толпы или, наоборот, противоречить им.

С точки зрения психологии воздействия здесь всегда присутствует сложный баланс между простыми и понятными мыслями, которые толпа легко воспримет, так как сама примерно об этом и думает, и яркими, привлекающими внимание идеями, которые никто не ожидал от коммуникатора.

Воздействие в рамках индивидуальной коммуникации во многом строится на рациональных принципах и не может не учитывать способность человека критически относиться к словам коммуникатора. Социально-психологическая коммуникация, напротив, строится на том, что группа людей совсем на другом уровне оценивает слова, которые слышит, и по другим основаниям будет готова высказывать несогласие и противодействие влиянию.

Чаще всего сотрудники полиции в профессиональном общении сталкиваются именно с индивидуальным по направленности воздействием. В связи с этим им следует уделить внимание искусству межличностного общения и закономерностям выстраивания такого контакта.

Любая беседа с гражданином, при проверке документов на улице или на допросе, строится на этих психологических закономерностях. Хорошим примером здесь является переговорный процесс, когда сотруднику полиции приходится иметь дело со злоумышленником один на один. И не важно, это террорист, который грозит причинить вред своей семье, которую он взял в заложники, или это человек, решивший окончить жизнь самоубийством. Характер переговоров тут всегда строится на личных отношениях. В этих случаях надо зафиксировать внимание и желание общаться собеседника на себя.

Социально-психологическое воздействие чаще встречается в других профессиях. В некоторых оно является ключевым ин-

струментом достижения профессиональных целей. К таким профессиям относятся политические технологи, маркетологи, создатели рекламы, социологи и т. д. Во всех этих случаях важны инструменты работы с массовой аудиторией.

В профессиональной деятельности сотрудников полиции эти задачи встречаются реже, чем индивидуальное воздействие. Так, при отчете участкового оперуполномоченного перед населением важно уметь работать с аудиторией граждан. Это воздействие иногда встречается при обеспечении правопорядка на массовых мероприятиях. И, конечно, эти механизмы важны для работы пресс-службы.

3. Форма осуществления психологического воздействия может быть открытой, закрытой (неочевидной) и комбинированной, где под формой осуществления предполагается то, как отражается в сознании собеседника это воздействие.

Иными словами, когда на человека осуществляется воздействие, он как-то это воспринимает. Он может понимать, что на него воздействуют, он может не догадываться об этом или понимать, но частично. Все эти три варианта предполагают несколько разный стиль и формат общения с собеседником.

Открытая форма воздействия на человека осуществляется при условии, что коммуникатор не скрывает своих интересов и желания оказать влияние. Это не означает слабость коммуникатора и неумение скрыть своего воздействия. В некоторых ситуациях открытая форма, когда сотрудник полиции говорит все напрямик, оказывается более эффективной и быстрее позволяет добиться желаемого эффекта, чем различные скрытые от собеседника приемы.

Самым простым примером открытого по форме воздействия является прием переубеждения. Этот прием воздействия строится по следующей схеме. У собеседника есть своя позиция.

Коммуникатор с этой позицией не согласен, о чем готов прямо заявить. И далее, в разной степени проговоренности может манифестировать собеседнику цель изменить его позицию. Для изменения позиции другого человека коммуникатор использует аргументы, факты, ссылки на экспертное мнение и пр. Все эти средства доказательства преимущества другой позиции призваны склонить собеседника отказаться от своей позиции и принять новую.

Иными словами, когда речь идет про такую форму воздействия на партнера по общению, как переубеждение, у сотрудника полиции нет необходимости скрывать свою задачу и средства его переубеждения. В определенном смысле честное по отношению к собеседнику поведение позволяет лучше убедить его, чем попытки воздействовать скрыто. Собеседник может оценить, что с ним не пытаются играть в игры, а вызывают к его разуму и верят в его способность самостоятельно принимать решения.

Ровно противоположным образом устроена скрытая форма воздействия, в которой сотрудник полиции заинтересован скрыть воздействие. Следует различать два важных аспекта. Собеседник не должен понимать самого факта воздействия, не должен замечать, что в коммуникативной ситуации у сотрудника полиции такая необходимость существует. Или собеседник чувствует, что на него как-то воздействуют, но как именно и зачем – не понимает.

В первом случае можно использовать коммуникативные уловки и приемы различной степени сложности для того, чтобы добиться желаемого результата: взывать к чувству собственного достоинства человека, актуализировать глубинное чувство вины или вообще игнорировать собеседника для поддержания интереса последнего.

Несколько более сложным воздействием является то, о котором собеседник догадывается. Когда на человека оказывается влияние и человек это чувствует, он начинает на это влияние неосознанно реагировать. Как правило, это реакция защиты, стремление понять суть влияния и противостоять ему. Но если сотрудник полиции может предугадать реакцию человека в ситуации влияния, это можно использовать как провокацию. На этом принципе устроены некоторые психологические методики. Так, одна довольно известная методика декларирует респондентам, что измеряет у них самооценку. И последние уверены, что психологический тест выявит их отношение к себе. Исходя из этой уверенности, они отвечают на вопросы. Но на самом деле тест измеряет тревожность, которая ощутимо рельефнее обнаруживает себя, когда респондент думает, что оценивают самооценку.

Если говорить о практике воздействия в рамках профессионального общения сотрудника полиции, наиболее простыми и понятными примерами являются воздействие типа разговора на смежную тему или использование наводящих вопросов. При использовании этих приемов сотрудник не скрывает, что хочет выведать какую-то информацию у собеседника. Он даже может заявить о ложных целях разговора. Собеседник, думая, что сотрудник полиции обращает внимание на другие аспекты коммуникации, может случайно проболтаться или выдать себя в других моментах.

Наиболее часто встречающейся в практике формой воздействия является комбинированная форма. Это такая форма воздействия, которая сочетает в себе элементы и открытого, и скрытого воздействия.

На самом деле очень редко в жизни встречаются ситуации, когда воздействие, которое сотрудник полиции оказывает в ходе

общения, носит чисто открытый или скрытый характер. Как правило, воздействие происходит при условии, что часть усилий сотрудника полиции понимается и рефлексивируется собеседником, а часть – остается за границами понимания¹.

Самым простым и понятным примером комбинированного воздействия для всех людей, получающих высшее образование, является пример того, как преподаватель читает интересную лекцию. С одной стороны, он дает новый материал, излагает какие-то идеи, которые он хочет, чтобы аудитория услышала и поняла. Это аспект открытого воздействия. Преподаватель не скрывает: он хочет, чтобы именно эти его слова были услышаны. Для этого он выделяет важные мысли интонационно, просит, чтобы их записали, и сам выписывает их на доску или выделяет для них слайды презентации.

С другой стороны, преподаватель до того, как рассказать новый материал, определенным образом его организует. Он придумывает примеры, простые и понятные для аудитории, иногда даже специально готовит шутки, чтобы аудитория посмеялась вместе с ним, и пр. Педагогическое мастерство предполагает, что преподаватель управляет психологической атмосферой и групповой динамикой в аудитории, может задавать вопросы по ходу лекции и не требовать на них ответа, обращаться к конкретным людям или активно жестикулировать.

Все это – элементы скрытого воздействия на аудиторию, работающие на то, чтобы информация была лучше понята и усвоена. Преподавателю при этом совсем не нужно, чтобы аудитория догадывалась, как именно он направляет ее внимание и на чем он делает акценты. То есть почти любая педагогическая и психоло-

¹ Цветков В. Л., Караяни А. Г., Хрусталева Т. А. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел : учебное пособие для студентов вузов. М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2014.

гическая работа с людьми строится по форме как комбинированное воздействие.

В служебной практике существует набор ситуаций, когда подобное педагогическое воздействие осуществляется сотрудниками полиции. Это и воспитательная, и разъяснительная работа. Здесь сотруднику полиции, как и преподавателю, приходится сочетать в коммуникации открытые и скрытые формы воздействия. Это бывает особенно важно при работе с подростками, в том числе в рамках подразделений по делам несовершеннолетних.

4. По технической оснащенности различают субъектные воздействия и инструментальные. Это условное разделение воздействия, где локализуются основные ресурсы и средства воздействия на собеседника. Предполагается, что возможны по меньшей мере два варианта.

Первый – субъектное воздействие, которое связано с использованием самой личности сотрудника полиции, тех отношений, которые с ним сложились, как средства воздействия. Второй – воздействие инструментальное, включающее в себя использование различных элементов внешнего мира, материальных и нематериальных инструментов воздействия.

Субъектное воздействие осуществляется за счет психологического «багажа», который удалось накопить сотруднику полиции за время общения с собеседником. Этот «багаж» может быть очень разным.

Сотрудник полиции может вызывать у собеседника уважение и доверие. В этом случае собеседник воспринимает сотрудника полиции как авторитетного человека. И последний может апеллировать к этому. Он ссылается на свой большой опыт, экспертизу по обсуждаемому вопросу, указывает на то, что не мог бы позволить себе некомпетентное мнение и т. д. Это, скорее, эмоциональные аргументы в разговоре, которые могут повлиять

на собеседника и изменить его позицию. Хотя в этом случае сотруднику полиции следует быть корректным и аккуратным с пощадкой себя и грамотно выстраивать соответствующую самопрезентацию.

Но багаж, накопленный за время общения, может быть очень разным. Например, не так редка ситуация, когда сотрудник полиции намеренно выстраивает образ злого, жестокого и безжалостного человека. Это делается намеренно, чтобы создать эмоцию страха и опасения у собеседника. Сотрудник полиции использует давящий неприятный взгляд, снабжает интонацию металлическими нотками, опять же ссылается на свой опыт. Совсем не обязательно, чтобы этот образ в какой-то степени соответствовал действительности. Широко известная американская традиция проведения допроса предполагает присутствие не только «хорошего», но и «плохого» полицейского. И вот, опираясь на этот пугающий образ, сотрудник полиции также может оказывать на него влияние, которое бывает значительно эффективнее при работе с определенными типажам собеседников. Таким образом, субъективное воздействие происходит за счет самого коммуникатора, т. е. сам сотрудник полиции выступает «инструментом» воздействия.

Инструментальное воздействие, как можно понять из названия, предполагает использование неких инструментов помимо самого человека, оказывающего воздействие. Это могут быть любые объекты материального мира, которые помогают воздействию. Например, чтобы помочь очевидцу вспомнить важные обстоятельства, ему показывают фотографии, улики, фрагменты обстановки или одежды. Все это позволяет получить более точные и правдивые показания. В этом случае «инструментом» воздействия оказывается не сам сотрудник полиции, а используемые им вещественные элементы.

Это воздействие может быть очень разнообразным, так как объединяет все варианты воздействия, кроме субъектного. «Инструментом» воздействия может выступать место разговора. Так, по многочисленным исследованиям, показания, получаемые на месте происшествия, более точные, чем получаемые в другом окружении. Отдельно имеет смысл выделить не вполне материальные инструменты воздействия. Самым простым примером является время разговора. Например, разговор, осуществляемый в годовщину или накануне значимых для собеседника происшествий или как-то иначе связанный с событиями в его жизни, может сам по себе выступать инструментом воздействия.

Кроме времени к нематериальным инструментам воздействия можно отнести характер обстановки, в которой осуществляется разговор. Так, обстановка храма или кладбища может оказывать угнетающее воздействие на человека, а знакомая, комфортная обстановка может, наоборот, позволить человеку расслабиться. Репертуар подобных средств воздействия безграничен и может использоваться в зависимости от психологического типа собеседника и объективных ограничений.

5.3. Манипуляция

как вид психологического воздействия

Отдельного внимания заслуживает манипулятивное воздействие и техники контрманипулирования.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, который имеет более латентный (скрытый) характер, направленный на побуждение активности объекта воздействия в сторону цели субъекта воздействия с элементом информационно-психологической обработки.

Классическим примером манипулятивного воздействия здесь являются действия жены на Востоке, чье социальное положение существенно не изменилось даже в век эмансипации.

В процессе культурно-исторического развития и онтогенеза психики некоторые восточные женщины, понимая, что право принятия решения закреплено за мужчиной (как за главой семьи, кормильцем, защитником), научились таким образом преподносить информацию своим мужчинам (отцу, брату, мужу, сыну, дяде), что они считали, что высказанная идея – их собственная. По сути, это является «высшим пилотажем» в рамках манипулятивного воздействия: объект воздействия не допускает мысли и не подозревает, что им скрыто управляют ради достижения собственных целей.

Ранее уже было отмечено, что между сотрудником полиции и лицом, преступившим закон, в процессе расследования и раскрытия преступления существует определенная психологическая игра, в которой нет заранее оговоренных рамок и правил, и подчас она осуществляется «на грани фола», что опасно для стража правопорядка – не преступить черту законности, нравственности и служебного долга.

В процессе этой психологической игры возрастает психическое напряжение ее участников, преследующих противоположные цели – привлечь к юридической ответственности виновного и уйти от ответственности, избежав законного наказания.

Актуальность психологического воздействия высока в рамках оперативной деятельности сотрудника полиции, в которой представлены ее негласный характер и конспиративность поведения. Оперативный сотрудник полиции должен обладать таким уровнем профессионализма, который позволяет модифицировать поведение объекта и ход ситуации, не выдавая себя и своих истинных намерений. За это отвечает психологическая компетентность личности.

Существует несколько основных манипулятивных типов: «диктатор», «тряпка», «вычислитель», «прилипала», «хулиган», «славный парень», «судья», «защитник». Данные типы противоположны друг другу по критериям силы – слабости, доминирования – подчинения и активности – пассивности. Данная типология показывает, что воздействовать можно не только с позиции силы и авторитета, но и с позиции слабости, беспомощности, незащитности.

Учитывая наличие в деятельности оперативного сотрудника полиции факторов внезапности, неизвестности, неопределенности и экстремальности, данный сотрудник должен обладать развитой психологической гибкостью, позволяющей переключиться с позиции наступательной активности на позицию выжидающей уступки.

В условиях противоборства и противодействия сотрудник полиции сам может являться объектом психологического воздействия (в том числе и манипулятивного). Поэтому сотруднику полиции необходимо уметь противостоять данному воздействию.

Среди множества манипулятивных техник в психологии выделяются три основных способа контрманипулирования.

Способ «Мимо ушей»: заключается в том, что человек как бы не замечает оказываемого на него воздействия. Например: «Разве Вы это имели в виду, когда говорили, что...?»; «Неужели я мог такое сказать?» и т. д.

Он позволяет не акцентировать внимание на самом факте манипулирования, избегая при этом возрастания психического напряжения, психологического противостояния и обострения взаимодействия.

Способ «Расставить точки над “i”»: состоит в том, что объект воздействия открыто заявляет, что испытывает его на себе. Например: «Лучше скажите прямо, чего Вы хотите. К чему

эти сложности?»; «Чувствую, Вам от меня что-то надо. Что именно?» и т. д.

Такое заявление нарушает планы манипулятора, разоблачает его, ведь объект манипуляции тем самым изменяет условия взаимодействия и вынуждает манипулятора сменить тактику поведения.

Способ «Собственно контрманипуляция»: непосредственное манипулирование в ответ на манипулирование, которое имеет важные особенности:

– если контрманипуляция осуществляется по принципу «плюс–минус» (т. е. противоположна манипулированию), то это позволяет снизить степень психического напряжения процесса взаимодействия, сохраняя хотя бы внешне его конструктивный (бесконфликтный) характер;

– если контрманипуляция осуществляется по принципу «плюс–плюс» (т. е. аналогична манипулированию), то здесь высока вероятность обострения противоборства и деструктивности (конфликтности) взаимодействия.

Следовательно, сотруднику полиции необходимо владеть не только методами психологического воздействия (в том числе манипулятивного), но и психотехниками, позволяющими противостоять этому, включая методики по психической саморегуляции.

5.4. Практические упражнения на отработку основных навыков эффективного психологического воздействия

Цели и задачи упражнений:

1. Формирование и развитие способности реализовать умения оказания психологического воздействия и его нейтрализа-

ции в соответствии с профессиональными и этическими требованиями к деятельности сотрудника полиции.

2. Развитие психологической и коммуникативной гибкости, способствующее выбору поведенческой стратегии, уместной и эффективной в ситуации психологического воздействия в профессиональном общении.

3. Выявление роли психологического воздействия в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

4. Установление оснований и условий правомерности психологического воздействия в деятельности сотрудника полиции.

5. Применение психотехнологий оказания психологического воздействия на партнера и нейтрализация партнера-манипулятора в ситуациях профессионального или социального взаимодействия.

6. Систематизация и анализ знаний, способствующих психологической подготовке при реализации психологического воздействия и его нейтрализации.

«Встреча с героем»

Цель: тренировка умения убеждать собеседника.

Необходимый материал: бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность встретиться и пообщаться с любым человеком. Это может быть современная знаменитость, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Поделитесь на пары. В паре надо решить, с кем из двоих героев вы будете встречаться. На дискуссию у вас 2 мин.

После этого пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас также 2 мин.

Затем четвертки объединяются между собой и в течение двух минут выбирают одного героя, после чего объединяются все и решают, с кем они будут встречаться.

Обсуждение: почему остался именно этот герой? Какие при этом были использованы методы и способы психологического воздействия?

«Семь доказательств»

Цель: отработать навыки убеждения, презентационные навыки, умение найти аргументы в пользу своей позиции.

Один участник будет играть роль начальника ОРЧ. Остальные делятся на группы по 3–4 участника, которые будут играть роли сотрудников отделов. Начальнику ОРЧ необходимо решить, сотрудникам какого именно отдела выписать премию. Задача каждой группы – подготовить аргументы, убеждающие в том, что именно они заслуживают премии. По окончании пятиминутной подготовки каждая группа направляет своего представителя с обращением к начальнику ОРЧ.

После того, как выступит представитель каждой группы, начальник ОРЧ озвучивает, кто получит премию, и объясняет свое решение.

«10 негритят»

Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.

Группой выбирается один доброволец, который будет играть роль сотрудника полиции. Все остальные будут играть роль «негритят», среди которых находится «судья».

Преподаватель напоминает всем учащимся сюжет художественного фильма «10 негритят». Преподаватель раздает бумажки, среди которых только на одной будет указано «судья».

Задача всех участников – убедить сотрудника полиции в том, что они невиновны в происшедшем преступлении. Задача сотрудника полиции – найти «судью», того, кто совершил преступление.

Данное упражнение может быть выполнено по сценарию «террорист», где среди заложников сотруднику полиции необходимо вычислить террориста, чтобы не упустить его.

В качестве разминки можно сначала провести тренировочное упражнение – «Пробный шар».

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например Василием, Муркой и т. д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это.

Преподаватель напоминает учащимся сюжет мультфильма: дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему всякие пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что из всех котов только одного зовут Леопольдом и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

Можно усложнить задачу для мышки – Леопольдов может быть два-три или его может не быть совсем. При этом для мы-

ши задание озвучивается следующим образом: «Определите, кто Леопольд!» (без конкретизации количества – своего рода тест на внимательность).

При ответе мышка должна дать ему обоснование, почему Леопольд – именно этот участник, анализируя особенности его речи и поведения.

«Ситуации общения»

Цель: развитие навыков применения психологического воздействия в процессе социального и профессионального взаимодействия в нестандартных ситуациях. Развитие коммуникативных навыков и умений в процессе взаимодействия с различными типами партнеров.

В ходе занятия курсантам предлагается решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Вы недавно были назначены начальником оперативного отдела на новом месте работы. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к начальнику ОВД, проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух оперативных сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вы принимаете решение к ним подойти для того, чтобы привлечь их к работе.

Вопрос. Какую модель поведения вы используете в этой ситуации?

Задача 2

Вы начальник оперативного отдела. В отделе напряженная обстановка, сроки выполнения работ постоянно срываются. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вы принимаете решение к ней подойти, чтобы прояснить для себя ситуацию.

Вопрос. Какую модель поведения вы используете в этой ситуации?

Задача 3

Один оперативный сотрудник высказывает другому претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Второй оперативный сотрудник принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу оперативного сотрудника, который должен работать в подчинении у его заместителя, при этом прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого оперативного сотрудника выполнять свои обязанности. Заместитель докладывает об этом руководителю, чтобы убрать данного сотрудника из своего подчинения.

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник оперативного отдела начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

Подчиненный решил подойти к начальнику для того, чтобы изменить ситуацию.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

«Саботажник»

В упражнении задействованы двое участников, которые самостоятельно определяют, кто из них будет первым, а кто вторым. Участник 1 играет роль лица, которое дает служебное задание участнику 2.

Участник 2 придерживается одной из представленных стратегий саботирования поручения. Задача участника 1 – оказать на него психологическое воздействие, применяя различные техники.

Стратегии саботажа:

1. «Упрямый ребенок».
2. «Зачем пробовать – все бесполезно».
3. «Если не можешь быть самым лучшим – брось это дело».
4. «Придира».
5. «Разрушитель».
6. «Неудачник».
7. «Жертва».

Примерные служебные задания:

1. Подготовить годовой отчет за один день.
2. Отправиться послезавтра в командировку в Якутск на полгода.

3. Вести направления работы двух сотрудников отдела, которые уходят в отпуск на полтора месяца.

4. Ожидать согласия уйти в отпуск не в июле (на месяц), а в декабре (на две недели).

5. Выступить на оперативном совещании с отчетом о проделанной работе вместо себя.

«Оратор»

Данное задание можно выполнять в группе (по два-три человека) или индивидуально. Используя уже известные методы и приемы психологического воздействия и иные психологические знания, учащиеся должны подготовить выступление перед аудиторией, чтобы склонить ее к своему мнению.

После каждого выступления аудитория определяет, насколько выступающему или выступающим удалось вызвать у них отклик и каким образом.

Темы для выступления:

1. За или против смертной казни.
2. Об угрозе аддиктивного поведения (наркотической, алкогольной, компьютерной зависимости, шопоголизма, зависимости от современных информационных технологий и др.).
3. О конформизме личности.
4. О роли традиционных ценностей современного общества.
5. О влиянии СМИ на общество и массовое сознание.

«Презентация вещи»

Учащиеся делятся на группы по 3–4 человека. Каждая группа получает определенный предмет, который необходимо презентовать. Данный предмет должен быть не совсем стандартным: например, элемент от конструктора, обертка из-под конфеты или зубочистки, счетная палочка и т. д.

За 5 мин каждая группа должна подготовить презентацию вещи, чтобы вызвать к ней симпатию у аудитории.

В процессе подготовки презентации они должны ответить на следующие вопросы:

1. Чем именно может нравиться этот предмет?
2. Что он символизирует?
3. Чем этот предмет может быть полезен?
4. Чем этот предмет может быть опасен?

Потом представитель каждой группы (или вся группа) в течение двух-трех минут выступает с презентацией вещи. Форма презентации может быть различной: устный рассказ, небольшая пантомима, рисунок с комментариями и т. п.

После каждого выступления проводится обсуждение: понравился ли данный предмет, хотели бы им обладать и пр.

«Освобождение заложников»

Цель: развитие умения вести переговоры в экстремальной ситуации.

Сначала преподаватель тезисно знакомит учащихся с личностью тех, кто захватывает заложников, психологическими особенностями и правилами проведения кризисных переговоров.

Те, кто захватывает заложников, делятся на четыре большие категории:

1. **Психопаты-грабители** с комплексом садизма, основная цель которых – нажива и (или) популярность, внимание СМИ.
2. **Религиозные или идеологические фанатики**, которые верят в некую великую или святую идею. Здесь захват заложников – это инструмент политического (идеологического) давления на противника «единственно правильного» мировоззрения.
3. **Психически больные люди, также наркоманы и люди, находящиеся под воздействием тяжелых токсических пре-**

паратов. Их мотивация – это ощущение «драйва», экстремального подъема эмоций, приключения или героического действия в некой параллельной реальности.

4. **«Робин гуды», борцы за правду.** Движущая сила их поступков – восстановить справедливость любой ценой.

Возможны и смешанные типы личности.

Правила кризисных переговоров:

1. Устраняйте эмоции из переговорного процесса.

2. Задавайте вопросы, уточняйте и слушайте. Разговорите агрессивного человека, становясь в нейтральную позицию, – вы не «против» него и не «за». Вы просто пытаетесь помочь. Лично вы не принимаете решений, но можете помочь донести требования захватчика заложников до людей, имеющих такую власть. Вы искренне пытаетесь ему помочь. И он должен это почувствовать, поверить в вашу искренность.

3. Время – ваш друг. Чем дольше идут переговоры, тем сложнее захватчику удерживать пикообразный накал эмоций и стресса. Чем больше проходит времени, тем быстрее наступает фаза апатии у перевозбужденного человека. Апатия влечет желание поскорее все закончить и пойти на компромиссы.

Что нельзя делать при кризисных переговорах:

1. **Нельзя торопить захватившего заложников.** Также нельзя поддаваться его эмоциям. Необходимо сослаться на сложность процессов согласования и выполнения выставленных требований.

2. **Нельзя выставлять встречные ультиматумы и крайние сроки** – все это только обостряет ситуацию и принижает значимость террориста.

3. **Нельзя предлагать захватчику альтернативы его требованиям.** Он сам должен приходить к решению уменьшать первоначальные амбиции. Переговорщик лишь создает условия

и помогает принять более приемлемые для сторон варианты разрешения ситуации.

4. Нельзя говорить только о захваченных людях и своих интересах. Нужно больше говорить об интересах захватчика, уважая его личность и мотивы. Пусть террорист больше расскажет о себе и причинах своих поступков.

5. Нельзя допускать к переговорам эмоционально неустойчивых людей и тем более позволять им входить в помещение с заложниками.

После ознакомления с теоретическими положениями аудитория разбивается на группы от 8 до 12 человек (в зависимости от численности).

Преподаватель зачитывает фабулу: «Сегодня рано утром четверо неизвестных ворвались в здание мэрии города N, произвели три выстрела вверх и захватили мэра города и двоих его помощников. В настоящее время автобус с террористами и заложниками заблокирован нарядами полиции и Госавтоинспекции.

Террористы выдвигают требования:

- 1) предоставить для вылета в соседнюю республику вертолет с экипажем;
- 2) доставить и передать им крупную сумму денег в рублях и валюте;
- 3) обеспечить питанием, медикаментами, спиртными напитками, наркотиками;
- 4) предоставить оружие и боеприпасы;
- 5) обеспечить сопровождение автобуса с заложниками до посадки в вертолет.

При обсуждении требований между террористами вспыхнула ссора. Есть ярко выраженный главарь, мнение которого оказывается решающим».

Каждой группе предлагается за 20 мин распределить между собой роли (кроме террористов присутствуют роли представителей власти, специалистов по переговорам, представителей силовых ведомств и др.), разработать сценарий проведения кризисных переговоров и смоделировать их. Главное при этом – отразить динамику оформления логического и конструктивного завершения переговоров (без жертв), сформулировать цели террористов и позиции представителей власти. Участники имеют право действовать по своему усмотрению, делать паузы, предпринимать любые силовые действия (при этом обязательно называя их).

После разыгрывания данной ситуации происходит подробный анализ, целью которого выступает выявление психологических особенностей в контексте данной ситуации, например: какова была тактика каждой стороны, участвующей в переговорах? Была ли она правильной в данных условиях? Проанализируйте особенности поведения участников, игравших роль террористов или представителей власти. Какие были допущены ошибки?

«Противостояние»

Цель: овладеть манипулятивными техниками и нейтрализовать манипулятивное воздействие.

Преподаватель сначала кратко знакомит обучаемых с основными приемами психологических манипуляций в профессиональном общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики:

1. **«Раздражение собеседника»** – выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и в результате принимать необдуманные решения.

2. **«Ошарашивание темпом»** – использование быстрого темпа речи, требование принять решение прямо «здесь и сей-

час» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т. п.).

3. **Перевод дискуссии в сферу домыслов** – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя его время и силы.

4. **Отсылка к «высшим интересам»** – намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать («Вы понимаете, на что Вы покушаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»).

5. **«Карфаген должен быть разрушен»** – бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего).

6. **«Недосказанность в связи с особыми мотивами»** – намек на то, что полная информация не может быть озвучена в полном объеме в связи с «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо.

7. **«Ложный стыд»** – использование ложного довода, с которым оппонент не станет спорить, после заявлений, типа: «Вам, конечно же, известно, что наука установила...»; «Вы, конечно же, читали о...»; «Все деловые люди в курсе, что...», – опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности.

8. **«Использование непонятных слов в общении»** – аналогично предыдущему прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином.

9. **«Демонстрация обиды»** – уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв или спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»).

10. **«Мнимая невнимательность»** – потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента.

11. **«Мнимое непонимание»** – повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, Вы считаете...»).

12. **«Многовопросье»** – включение в один вопрос нескольких малосовместимых между собой вопросов с последующим обвинением либо в непонимании сути проблемы, либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов.

13. **«А что Вы имеете против?»** – требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса.

14. **«Принуждение к однозначному ответу»** – давление на оппонента в целях получить строго однозначный ответ «да» или «нет», причем сразу («Скажите прямо...»).

15. **«Рабулистика»** – преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»).

16. **«Сведение факта к личному мнению»** – сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь Ваше личное мнение»).

17. **«Видимая поддержка»** – мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Также преподаватель обозначает **основные методы нейтрализации техник психологической манипуляции:**

1. **«Мимо ушей».** Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора.

Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и вернуться от манипуляции.

2. **«Расставить точки над “i”».** Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать, с обозначением его истинного мотива: «Скажите прямо, чего Вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?»

3. **Контрманипуляция.** Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновением конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выигрывает тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

После этого курсанты получают следующее задание. Им необходимо разбиться на группы по два-три человека. Разработать сценарий ситуации проведения любого следственного действия, в котором происходит профессиональное общение (в данном случае уместнее всего допрос, очная ставка, обыск), и смоделировать ситуацию взаимодействия, отражающую применение манипулятивных техник и способов контрманипуляции. **Время на подготовку:** 30–45 мин.

При проигрывании ситуаций остальные курсанты должны выявить, какие техники манипуляции и способы контрманипуляции были представлены. После каждого выступления происходит обсуждение с аудиторией того, какие еще психологические особенности взаимодействия здесь были представлены, и их анализ.

Вопросы для самоподготовки

1. Объясните, в чем разница между влиянием и воздействием в рамках профессионального общения?

2. Назовите и охарактеризуйте известные вам виды воздействия.

3. Перечислите и раскройте основные методы психологического воздействия на партнера по общению.

4. Какие выделяются критерии правомерности психологического воздействия?

5. Какие выделяют виды воздействия по критерию характера? Назовите и объясните.

6. Объясните критерий направленности в выделении различных видов психологического воздействия.

7. Где и зачем используются различные виды воздействия по форме осуществления?

8. В чем специфика психологического воздействия комбинированной формы осуществления?

9. Чем характеризуется субъектное воздействие по критерию технической оснащенности?

10. Что такое инструментальное психологическое воздействие и какие инструменты в этом случае имеются в виду?

Литература

1. Асямов, С. В. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / С. В. Асямов, Ю. С. Пулатов. – Ташкент : Академия МВД Республики Узбекистан, 2000. – 141 с.

2. Психология : учебное пособие / под ред. И. В. Грошева, В. Ф. Родина. – М. : Юнити-Дана, 2016. – 303 с.

3. Захараш, Т. Б. Психология общения : учебное пособие. – М. : Московский университет имени С.Ю. Витте, 2014. – 116 с.

4. Кубышко, В. Л. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учебно-

методическое пособие / под общ. ред. В. Л. Кубышко. – М. : ЦОКР МВД России, 2007. – 192 с.

5. Панфилова, А. П. Психология общения : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М. : Академия, 2013. – 366 с.

6. Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2017. – 183 с.

7. Цветков, В. Л. Психология : учебное пособие / В. Л. Цветков, И. А. Калиниченко, Т. А. Хрусталева. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2016. – 384 с.

8. Цветков, В. Л. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел : учебное пособие для студентов вузов / В. Л. Цветков, А. Г. Караяни, Т. А. Хрусталева. – М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2014. – 254 с.

9. Психология служебной деятельности : учебник / под ред. В. Л. Цветкова. – М. : Юнити-Дана, 2018. – 368 с.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональное общение представляет собой сложноорганизованную деятельность, включающую множество аспектов и составляющих. Для построения эффективного профессионального общения необходимы специальные компетенции, которые могут быть сформированы только в ходе специального обучения. Причем компетенции, обеспечивающие эту деятельность, также отличаются комплексным характером и предполагают не простые, а сложносоставные навыки, одновременно реализующиеся в нескольких планах.

Особое значение эффективность профессионального общения приобретает в служебной деятельности сотрудников полиции. Сложно недооценить его влияние на результативность решения ими служебных задач. Благодаря профессиональному общению они могут в полной мере осуществлять свои функции по охране законности и правопорядка.

Вместе с тем неграмотно выстроенное профессиональное общение в служебной деятельности может приводить к исключительно драматичным последствиям. Неумение получить информацию, договориться с коллегами, провоцирование коммуникативных конфликтов фактически обесценивают все другие способности и усилия сотрудника полиции.

Обучение компетенциям, обеспечивающим профессиональное общение, обладает своей спецификой. Так, важной задачей настоящего курса является проблематизация обучающихся. Им необходимо показать всю сложность и многогранность профессионального общения.

Одним из факторов, мешающих формированию соответствующих компетенций, является недооценка сложности про-

цесса общения. Так, некоторым обучающимся кажется, что профессиональное общение, по сути, сводится к тем же приемам и способам, что и бытовое общение – отличаются только задачи и условия. Для того, чтобы выстроить процесс обучения, преподавателю необходимо показать, как на самом деле устроен процесс общения и сколько подводных камней кроется за тихой гладью внешне спокойной деятельности.

В настоящем пособии приведены упражнения и игры, которые организованы таким образом, чтобы обнажить кроющиеся в профессиональном общении сложности. Каждое из упражнений направлено на конкретный аспект. При проведении этих игр преподавателю необходимо обращать внимание обучающихся на обнаруживаемые препятствия. Это необходимо для развития профессиональной рефлексии обучающихся. Только после того, как они смогут увидеть всю многогранность процесса профессионального общения, они смогут начать формировать соответствующие профессиональные компетенции.

Другим важным моментом при обучении навыкам профессионального общения является отношение самого обучающегося. Проще говоря, без активного участия и желания самого обучающегося научиться этим навыкам и добиться хорошего результата почти невозможно. Очень важно, чтобы сам обучающийся не просто испытывал потребность в приобретении новых навыков. Ключевыми требованиями являются его активное отношение к проблеме общения, упорство и настойчивость в преодолении сопротивления.

Настоящие профессионалы своего дела и дальше продолжают оттачивать свое мастерство. В этом отношении данный курс как бы запускает многие процессы в профессиональном обучении и выступает отправной точкой, трамплином для того, чтобы сотрудник полиции настроился постигать и самообучаться

навыкам профессионального общения в дальнейшем; об этом необходимо помнить преподавателю.

Важной спецификой развития коммуникативных компетенций является то, что их невозможно тренировать как простые моторные, двигательные навыки. Даже если обучающиеся хорошо справились с упражнением и легко решили поставленные им задачи, это не означает, что заложенные в упражнении трудности они преодолевают легко. Важно подробно анализировать, какие ошибки возможны и почему.

Самым ценным и содержательным является не само по себе упражнение или проблемная ситуация, а дискуссия, которой управляет преподаватель после его выполнения. Дискуссия позволяет развить необходимую психологическую основу для обучения профессиональному общению. Без учета этих особенностей использование приведенных в пособии упражнений и игр значительно снижает свою эффективность.

Авторами пособия были учтены все перечисленные особенности и наработки в области обучения профессиональному общению. Материал пособия структурирован таким образом, чтобы задавать направление и проблематику, содержание обучения. При этом сам преподаватель, ведущий этот курс, может в зависимости от особенностей и запросов аудитории выстраивать траекторию обучения.

После прохождения курса обучающиеся смогут по-новому посмотреть на свои навыки общения и оценить необходимость оттачивания и улучшения тех или иных аспектов профессиональной деятельности. Главное, чтобы материал, представленный в настоящем пособии, привил вкус и желание обучающихся к профессиональному росту и развитию в сфере профессионального общения.

Учебное пособие

Цветков Вячеслав Лазаревич,
доктор психологических наук, профессор

Балашова Вера Алексеевна,
кандидат психологических наук

Кравцов Олег Геннадиевич,
кандидат психологических наук, доцент

Социально-психологический тренинг профессионального общения



Редактор *Чеботарева С. О.*
Корректор *Фомин И. Е.*
Компьютерная верстка *Фомин И. Е.*

Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя
117437, г. Москва, ул. Академика Волгина, д. 12

Подписано в печать 21.12.2020	Формат 60×84 1/16	Тираж 50 экз.
Заказ № 208	Цена договорная	Объем 7,08 уч.-изд. л. 11,28 усл. печ. л.
