

Федеральное государственное казенное
образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

Хабаровск
ДВЮИ МВД России
2022

УДК 159.99
ББК 88
П 86

Издается по решению редакционно-издательского совета
Дальневосточного юридического института МВД России

Рецензенты:

В. О. Зверев, начальник кафедры психологии и педагогики
в деятельности сотрудников органов внутренних дел
Омской академии МВД России, д-р ист. наук, доц.;

Л. Ю. Нежкина, доцент кафедры философии
и социально-гуманитарных дисциплин
Восточно-Сибирского института МВД России, канд. психол. наук

П86 Психология общения : учеб. пособие / сост. Е. Р. Черно-
бродов, Н. Ю. Галкина, О. Е. Челпанова ; Дальневост. юрид.
ин-т МВД России. – Хабаровск : РИО ДВЮИ МВД России,
2022. – 106 с.

ISBN 978-5-9753-0381-3

Учебное пособие посвящено рассмотрению психологических особенностей профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами, в работе раскрываются вопросы эффективного взаимодействия сотрудников полиции с гражданами, дается характеристика вербальных и невербальных средств коммуникации, рассматриваются методы и приемы правомерного психологического воздействия сотрудников на собеседников, описываются психотехники познания личностных особенностей партнеров по общению, конфликты и стратегии поведения в конфликтных ситуациях в ходе профессионального общения.

Пособие предназначено для курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России, а также читателей, интересующихся данной темой.

**УДК 159.99
ББК 88**

Оглавление

Глава 1. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.....	5
§ 1 Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.....	5
§ 2. Этапы профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.....	8
§ 3. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел.....	13
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>16</i>
 Глава 2. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами.....	 17
§ 1. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел.....	17
§ 2. Условия успешного установления психологического контакта.....	20
§ 3. Факторы, влияющие на первое впечатление и оценку партнера по общению.....	29
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>31</i>
 Глава 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.....	 32
§ 1. Вербальные средства коммуникации.....	32
§ 2. Виды невербальной коммуникации.....	34
§ 3. Психологические критерии диагностики лжи.....	41
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>44</i>
 Глава 4. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан.....	 45
§ 1. Психологическое воздействие: понятие и классификация.....	45
§ 2. Методы правомерного психологического воздействия.....	46
§ 3. Определение ведущей репрезентативной системы партнера по общению.....	48
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>53</i>
 Глава 5. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование...	 54
§ 1. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с несовершеннолетними.....	54
§ 2. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами пожилого возраста.....	58

§ 3. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с людьми, находящимися в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.....	61
§ 4. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с иностранными гражданами.....	64
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	67

Глава 6. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами.....

§ 1. Понятие межличностного конфликта: классификация и причины возникновения.....	68
§ 2. Типы конфликтных личностей.....	71
§ 3. Стратегии разрешения конфликтов.....	73
§ 4. Алгоритм действий сотрудника органов внутренних дел по разрешению конфликта.....	77
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	78

Список использованной литературы.....	79
---------------------------------------	----

<i>Приложение 1. Тест «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС).....</i>	80
<i>Приложение 2. Методика диагностики уровня эмпатических способностей.....</i>	84
<i>Приложение 3. Тест «Что говорят мимика и жесты?».....</i>	87
<i>Приложение 4. Тест «Определение доминирующей перцептивной модальности».....</i>	92
<i>Приложение 5. Тест «Определение уровня общительности».....</i>	94
<i>Приложение 6. Тест «Исследование предпочитаемой формы социального поведения в конфликтных ситуациях».....</i>	97
<i>Приложение 7. Притча «Знание людей в теории и на практике»...</i>	102
<i>Приложение 8. Учимся интерпретировать невербальную коммуникацию.....</i>	104

ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

§ 1. Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел

Общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

Структура общения – комплекс элементов, которые складываются в целостном виде весь процесс общения



Все стороны общения взаимосвязаны и могут чередоваться во время диалога в зависимости от ситуации и уровня взаимопонимания между собеседниками.

Существуют следующие *виды* общения:

- 1) в зависимости от целей разговора и его содержания:
 - *материальное* – обмен предметами, необходимыми для какой-либо деятельности;
 - *когнитивное* – передача различной информации;

– *кондиционное* – обмен эмоциональным состоянием между общающимися индивидами. Может включать в себя утешение собеседника и оказание ему моральной помощи;

– *мотивационное* – предполагает побуждение человека к какому-то действию, каким-то поступкам и мотивацию (постановку целей, воодушевление и др.);

– *деятельностное* – заключается в физическом контакте, обмене действиями, навыками, умениями или операциями;

2) *в зависимости от целей и намерений:*

– *биологическое* – связано с естественными потребностями человека, необходимо для поддержания жизнеспособности и развития организма;

– *социальное* – относится к взаимодействию с окружающими людьми, направленному на личностный рост, повышение социального статуса и укрепление контакта с обществом;

3) *в зависимости от применяемых человеком средств:*

– *непосредственное* – осуществляется при помощи органов чувств и частей тела, например, рук, ног, глаз или голосовых связок. В данном случае не используются подручные средства;

– *опосредованное* – подразумевает общение при помощи подручных средств. Например, можно бросить камень, оставить след на земле или взять в руки палку. Также включает в себя общение по мобильному телефону, электронной почте или с помощью других средств связи;

– *прямое* – включает личное общение между двумя или несколькими людьми;

– *косвенное* – представляет собой общение через третьих лиц (например, переговоры);

4) *в зависимости от участия посредника:*

– *прямое* – личное общение между двумя или несколькими людьми. Это может быть как беседа, так и телесный контакт;

– *косвенное* – общение через третьих лиц. Включает в себя переговоры, распространение слухов или передачу какой-то информации;

5) *в зависимости от длительности контакта:*

– *кратковременное* – осуществляется в пределах одной темы, не носит постоянный характер, может длиться от пары минут до нескольких часов;

– *длительное* – носит постоянный характер. В процессе люди лучше узнают друг друга, строят личные отношения, разрешают конфликты или работают вместе;

Существует и другие виды общения, не входящие в вышеперечисленные категории. К ним относятся следующие:

– *вербальное* – один из основных видов общения, происходящего при помощи речи;

– *невербальное* – общение посредством жестов, тактильного контакта и др.

– *деловое (профессиональное)* – относится к карьерному росту и профессиональным делам;

– *воспитательное* – общение, посредством которого один человек пытается оказать существенное влияние на другого;

– *личностное* – общение, заключающиеся в том, что собеседники интересуются мнением или настроением друг друга, ради собственных целей и поддержания личных отношений.

Профессиональное общение сотрудников ОВД – это обусловленный правом, актами органов государственного управления, служебного этикета процесс установления и поддержания психологического контакта, позволяющего успешно решать служебные задачи

**Психологические особенности
профессионального общения
сотрудника органов внутренних дел**

- Нормативная регламентация
- Специфичность поводов для вступления в общение
- Вынужденный характер общения
- Наличие множественности целей
- Ролевой характер общения
- Конфликтный характер общения
- Временные ограничения
- Специфика психических состояний участников общения

Следует отметить, что приведенные выше виды общения очень редко встречаются в одиночном виде. Обычно они смешиваются между собой, образуя новый вид. Так, например, профессиональное общение сотрудника полиции с непосредственным руководителем может быть вербальным, кратковременным, мотивационным и непосредственным.

Функции профессионального общения сотрудников полиции:

– *информационно-коммуникативная* – в процессе профессионального общения сотрудник органов внутренних дел получает информацию, имеющую оперативно-служебный интерес;

– *эмоционально-коммуникативная* заключается в том, что в процессе профессионального общения сотрудник полиции и граждан

обмениваются не только информацией, но и воспринимают эмоциональные состояния друг друга. Так плохое настроения одного из них негативно влияет на эмоциональное состояние собеседника;

– *регулятивно-управляющая* – в процессе профессионального общения сотрудник органов внутренних дел и гражданин управляют поведением друг друга. Например, сотрудник говорит гражданину: «Поскольку у вас нет документов, удостоверяющих вашу личность, я прошу пройти со мной в дежурную часть для установления ваших личных данных». Гражданин вынужден либо подчиниться предъявляемым требованиям, либо попытаться отказаться от их выполнения. В любом случае он вынужден управлять собой в связи с предъявленным сотрудником полиции требованием.

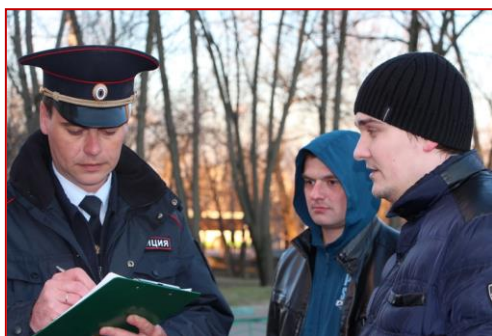
§ 2. Этапы профессионального общения сотрудников органов внутренних дел



Одной из эффективных экспресс-технологий, позволяющих сотруднику полиции составить психологический портрет собеседника, является профайлинг.

Психологический портрет – это комплексная психологическая характеристика человека, содержащая описание его внутреннего склада и возможных поступков в определенных значимых обстоятельствах

Профайлинг – комплекс методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных признаков, характеристик внешности и поведения



В результате профайлер (человек, применяющий методы профайлинга) может просчитать вероятное поведение конкретного человека в интересующих ситуациях, а также понять, каким образом можно наиболее эффективно на него воздействовать.

✓ **На заметку**

При визуальном наблюдении за гражданином сотруднику полиции следует обращать внимание на индикаторы поведения



Внешний облик
(одежда, аккуратность,
украшения, атрибуты)

Речь (содержание, логичность,
темп, интонация, особенности
лексики, грамматики,
фонетики)



Выразительность мимики,
жестов, экспрессии лица,
глаз

Поза тела, выдерживаемая
дистанция



Признаки агрессивных
намерений

Второй этап

профессионального общения направлен на поиск психологических предпосылок эффективности общения и создание благоприятных условий для межличностного контакта

✓ На заметку

Для реализации этого этапа сотруднику органов внутренних дел желательно заранее спланировать содержание предстоящего контакта



Параметры планирования

```
graph TD; A[Параметры планирования] --- B[Определение цели общения, предполагаемых результатов]; A --- C[Получение наиболее полного представления о собеседнике до начала общения с ним]; A --- D[Место непосредственного контакта]; A --- E[Приемы и способы воздействия на партнера]; A --- F[Приемы разрешения возможных противоречий]; A --- G[Необходимость присутствия в процессе общения третьих лиц]; A --- H[Нормативные требования к организации общения]; A --- I[Способы фиксации полученной информации]; A --- J[Время общения и продолжительность контакта и др.];
```

Определение цели общения, предполагаемых результатов

Получение наиболее полного представления о собеседнике до начала общения с ним

Место непосредственного контакта

Приемы и способы воздействия на партнера

Приемы разрешения возможных противоречий

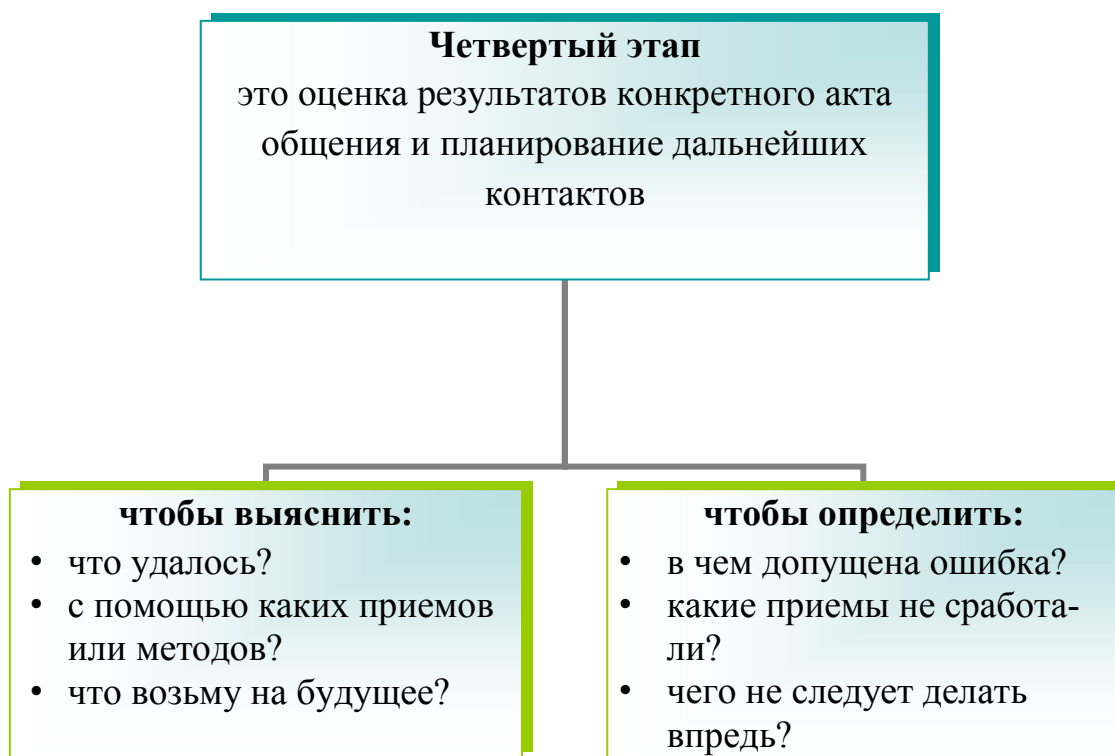
Необходимость присутствия в процессе общения третьих лиц

Нормативные требования к организации общения

Способы фиксации полученной информации

Время общения и продолжительность контакта и др.

Третий этап – это непосредственный контакт сотрудника органов внутренних дел с подозреваемыми, свидетелями, правонарушителями, имеющий целью получение определенной информации и воздействие на партнера



Таким образом, знание сотрудником органов внутренних дел основных этапов профессионального общения и основных способов построения психологического портрета в процессе профессионального общения позволит ему более эффективно решать служебные задачи и лидировать в своей области профессиональных отношений.

§ 3. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел

Термин «психотехника» образован соединением двух слов греческого происхождения: *psyche* – «душа», *techne* – «искусство, мастерство»

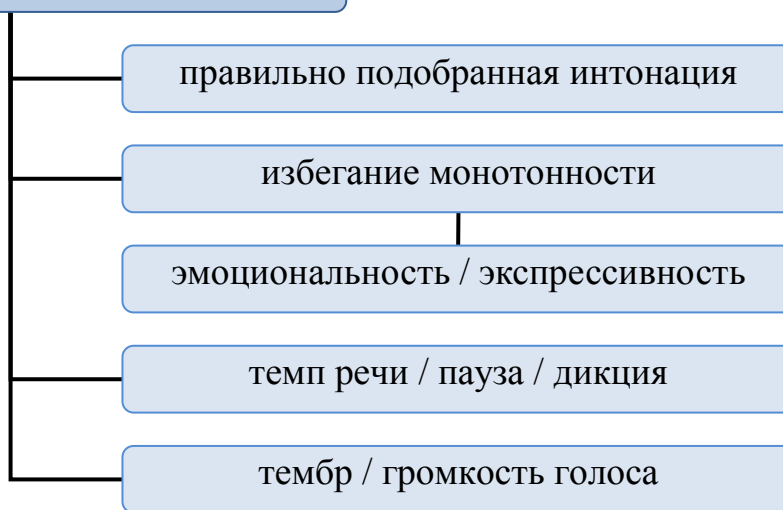
Психотехника речи – это система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения

Умению говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в античности. Оно предполагает:

- 1) умение точно формулировать свои мысли;
- 2) излагать их доступным для собеседника языком;
- 3) ориентироваться в общении на реакцию собеседника.

Психотехника построения речи в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел основана на использовании следующих приемов: выразительности, психически обоснованной композиции речевого сообщения, соблюдения законов и норм формальной логики, диалогичности.

Прием выразительности речи – это



Прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения отражает необходимость строить его продуманно, чтобы оно отвечало специфике данной юридически значимой ситуации и принесло успех.



Прием соблюдения законов и норм формальной логики. Формальная логика – учение об общих законах и требованиях к построению доказательств и опровержений. Профессиональное общение сотрудника полиции должно строиться с соблюдением следующих правил:

- *правило тождества* – любое утверждение должно быть сформулировано точно, однозначно, без допущения возможности двойственных толкований. Чем яснее и точнее сформулирована в речи мысль, тем больше шансов, что она будет качественно усвоена слушателем и поможет решить психологическую задачу;

- *правило непротиворечивости* – суждения должны быть согласованными, точными, не иметь противоречий;

- *правило аргументации*. Речевое высказывание строится правильно, если содержит не только утверждения, но и их аргументацию. Формальная логика требует, чтобы тезис (исходное положение, истинность которого требует доказательств) дополнялся аргументом (доводом, обоснованием);

- *правило достаточного основания* дополняет и развивает предыдущее. Утверждение правильно, если оно должным образом обосновано, если есть не просто аргументы, а достаточные, основательные аргументы, безусловно и точно подкрепляющие истинность утверждений. Речевое сообщение сотрудника полиции эффективно, если обоснованиям и аргументации отводится больше внимания, чем прямым утверждениям.

Прием диалогичности – профессиональная речь в большинстве случаев должна носить диалогический характер. Ее значение определяется интересом сотрудника полиции к тому, чтобы больше говорил собеседник. С этой целью сотруднику органов внутренних дел необходимо специально поощрять собеседника к высказываниям («разговаривать» его), задавать вопросы, не перебивать, внимательно слушать.



➤ **Вопросы для самоконтроля**

1. Раскройте сущность понятий «общение», «профессиональное общение».
2. Охарактеризуйте особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.
3. Проанализируйте основные этапы профессионального общения. Раскройте содержание и определите значимость каждого этапа профессионального общения.
4. Дайте характеристику понятия «психотехника речи», перечислите правила и приемы построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации

ГЛАВА 2. УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С ГРАЖДАНАМИ

§ 1. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации

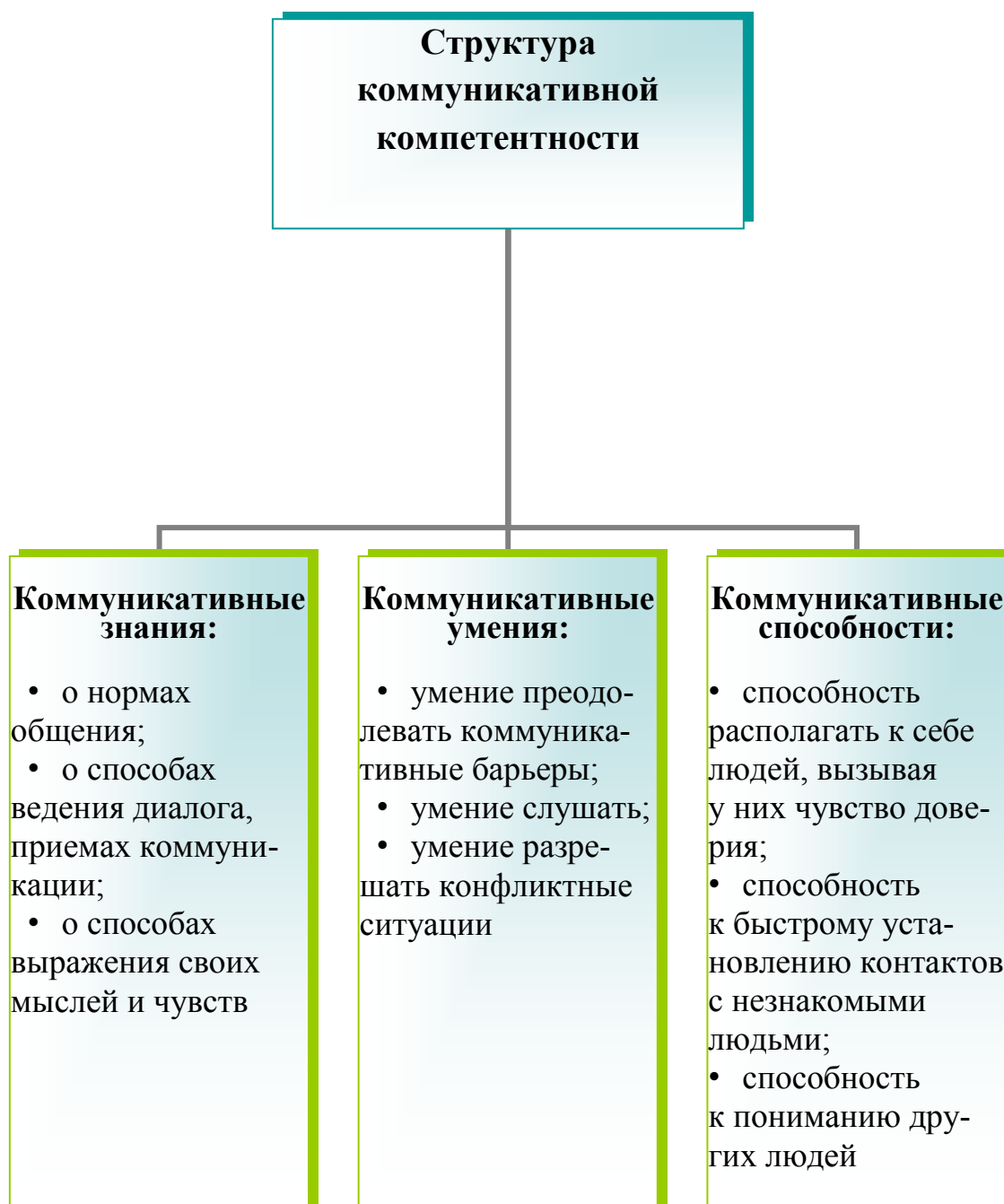
Для того чтобы сотрудник полиции мог достойно выполнять свои профессиональные обязанности, осознавая особый смысл своей службы, обеспечивающей правопорядок, ему необходимо развивать у себя умение общаться в различных профессионально обусловленных ситуациях взаимодействия с населением.

На его имидж не может не влиять способность легко и непринуждённо устанавливать контакт, умение своевременно и гибко реагировать на изменение коммуникативной ситуации, готовность преодолевать психологические барьеры в общении, навык задавать различные вопросы, умение активного слушания, аргументированность речи, коммуникативные и организаторские способности – всё то, что составляет коммуникативную компетентность (прил. 1).

Коммуникативная компетентность – это сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими

Коммуникативная компетентность сотрудника органов внутренних дел расширяет возможности личности как субъекта общения при вступлении в процесс общения.

Коммуникативная компетентность – это не просто проявление мастерства в общении, но и умение творчески преобразовывать любую ситуацию общения в соответствии с обстоятельствами взаимодействия, что обеспечивает человеку чувство самоуважения и удовлетворённости собой как участника межличностных отношений. Немаловажную роль играет и уровень общительности собеседников (прил. 5).



Высокий уровень развития коммуникативной компетентности делает сотрудника правоохранительных органов более уверенным в себе и успешным в социальных контактах, а низкий уровень коммуникативного мастерства проявляется в низком уровне стрессоустойчивости, снижает его фрустрационную устойчивость и повышает тревожность.

Компонентами коммуникативной компетентности сотрудника полиции являются

Способность располагать к себе людей, вызывать у них чувство доверия

Способность к быстрому установлению контактов с незнакомыми людьми

Умение быстро найти нужный тон в зависимости от психического состояния и индивидуальных особенностей граждан

Способность к самопрезентации

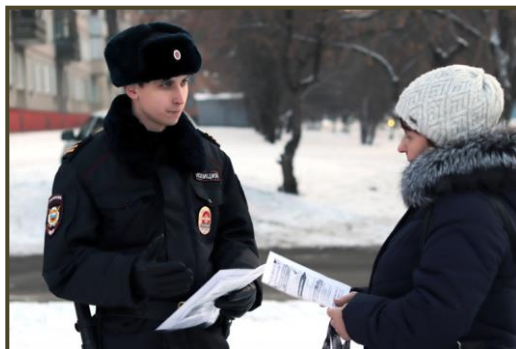
Умение разрешать конфликтные ситуации, выбирая адекватную стратегию поведения в конфликте

Умение вживаться в различные социальные роли

Навыки владения коммуникативными психотехниками

Самопрезентация – вербальная и невербальная демонстрация собственной личности в системе внешних коммуникаций.

Значимой целью самопрезентации является желание расположить к себе и сформировать благоприятное впечатление о себе



Коммуникативные навыки, умения и личностные качества являются результатом воспитания, обучения и образования. Жизненный и профессиональный путь личности, целенаправленные и постоянные процессы саморазвития и самосовершенствования оказывают существенное влияние на формирование коммуникативной компетентности.

§ 2. Условия успешного установления психологического контакта

Психологический контакт – это старт общения, в процессе которого происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающая их дальнейшее взаимопонимание. Устанавливая психологический контакт, важно понять цели, интересы собеседника и продемонстрировать ему, что ваши цели совпадают или близки

Психологические барьеры, не позволяющие сотруднику органов внутренних дел установить психологический контакт с гражданином



Эстетический барьер возникает в том случае, если одному из собеседников неприятен внешний вид другого. Можно пытаться не замечать раздражающие особенности: неряшливый вид, необычные черты лица, тембр голоса или сильную жестикуляцию, но внимание с сути разговора все равно будет переключаться на эти детали.

К *интеллектуальному* барьеру приводят различия в уровнях интеллектуального или профессионального развития собеседников, особенности мировоззрения, скорость мышления.

Мотивационный барьер – в зависимости от личных целей люди по-разному воспринимают одну и ту же информацию.

Разница нравственных взглядов, жизненных принципов и убеждений – это *моральный* или эстетический барьер.

Эмоциональное состояние личности также оказывает большое влияние на эффективность процесса общения, поскольку эмоции являются регулятором психической деятельности человека и его поведения. Эмоции могут быть как положительными, так и отрицательными. В результате переживания человеком отрицательных эмоций могут возникать различные виды *эмоциональных* барьеров:

– *страдания* – вызываются трагическими событиями, болью, заниженной самооценкой или неудовлетворенностью самим собой, барьер часто приводит к снижению уровня общительности;

– *гнева* – возникает из-за переживания человеком эмоций гнева. Такой человек способен вести себя неадекватно, говорить оскорбительные слова или проявлять агрессивные действия; барьер приводит к тому, что с подобным человеком избегают общения;

– *отвращения* – появляется в результате нарушения человеком базовых норм этичного поведения или от невосприятия человеком внешности собеседника. Отвращение и брезгливость могут спровоцировать: грязная одежда, обувь, небрежные действия и жестикация партнера, отталкивающие акты (пальцы во рту, носу, ушах, сморкание), нарушение личностного пространства, запах алкоголя, неприятные запахи от тела собеседника и тому подобное, барьер приводит к тому, что с таким человеком стараются не вступать во взаимодействие;

– *презрения* – возникает в том случае, если собеседник своим поведением (например, аморальными поступками, предрассудками, трусостью, предательством, скупостью и другими) вызывает отрицательные эмоции;

– *страха* – появляется в результате общения с человеком, вселяющим чувство страха, в следствии подобного барьера становится то, что такого человека избегают, особенно стараются не оказаться с ним наедине или не попасться ему на глаза;

– *стыда* или *вины* – образуется в результате понимания неуместности происходящего и, как реакция на неумеренную похвалу, критику, лесть, как страх показаться неловким от осознания своей вины. В таких случаях у человека краснеет лицо, меняется голос, он уходит от взгляда и от общения собеседника;

– *плохого настроения* – возникает в результате отсутствия настроения одного из собеседников. Отрицательный настрой человека влияет на его собеседника и отбивает охоту общаться с ним.

Чтобы преодолеть психологические барьеры сотруднику полиции необходимо эффективно слушать, использовать приемы управления вниманием и также много объяснять. Кроме этого, ему важно работать над развитием пластичности мышления, изучить кинесику и особенности проявления невербального общения.

✓ **На заметку**

Чтобы успешно установить и поддержать психологический контакт сотруднику полиции важно научиться владеть богатым психологическим инструментарием, т.е. определенными приемами и техниками.

1. Приемы эффективного слушания

«Помните, что для человека звук его имени является самым сладким и самым важным звуком человеческой речи...»

Д. Карнеги

Прием «Имя собственное»

Прием «Зеркало отношений»

Прием «Золотые слова»

Прием «Терпеливый слушатель»

Прием «Личная жизнь»

Прием «Правило трех «Да»

Прием «Имя собственное» – когда к человеку обращаются по имени (имени отчеству), вольно или невольно показывают внимание к данной личности. От этого у слушающего возникает чувство удовлетворения, связанное с положительными эмоциями и, как следствие, – притяжение к источнику положительных эмоций и достижение расположения.

Прием «Зеркало отношений» – доброе и приятное лицо человека, легкая улыбка обладают способностью «притягивать» к себе собеседника.

Прием «Золотые слова» – это комплименты, то есть слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. В основе комплимента лежит психологическое внушение. Прием основан на использовании психологического феномена внушения. Так, если человек много раз услышал, что у него «золотые» руки, «удивительная способность видеть прекрасное там, где его другие не видят», «общаясь с вами, можно многому у вас научиться» и т. п., он поверит в это. В эффекте внушения происходит «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании какой-то своей черты. Фактически потребность при этом может быть не полностью удовлетворена, но реальным будет ощущение её удовлетворения, возникновение на этой почве положительных эмоций. Используя «золотые слова» необходимо стремиться к тому, чтобы комплимент был комплиментом, а не превращался в банальность.

Прием «Терпеливый слушатель» – способность выслушать и понять собеседника в ходе общения, – это значит удовлетворить его потребность в общении и вызвать у него положительные эмоции, а значит, расположить к себе.

Прием «Личная жизнь». У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь. Если с человеком повести разговор в русле его выраженного личного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями.

Прием «Правило трех «Да». Вы задаете собеседнику первые два вопроса, на которые он дает положительный ответ. Соответственно, в разы повышается вероятность, что и на третий вопрос он вам ответит положительно. Вот в этот третий вопрос и стоит включать какую-то важную для вас просьбу, задание, дело, по которому вы хотите получить заветное «Да».

Человек расслабляется, он не пытается искать подвох, соответственно, ему легко и комфортно согласиться на ваше предложение. Существует точка зрения, что, когда мы даем утвердительные ответы, – выделяются так называемые гормоны счастья. Естественно, в таком состоянии риски противостояния или конфликта снижаются.



Прием «Парафраз» (пересказ) – краткое изложение сказанного собеседником, отражение основных мыслей сказанного, самой его сути. Парафраз может быть более или менее развернутым – в зависимости от конкретной ситуации использования техники.

Прием пересказа нужен для того, чтобы в ходе беседы вы были уверены, что правильно поняли своего партнера (и чтобы такая же уверенность была и у него); если есть какие-то неточности в понимании, они легко могут быть обнаружены и исправлены. Пересказ помогает «сверяться», правильно ли ты слышишь мою точку зрения или нет. Этот прием используется на всем протяжении беседы: вы делаете периодические «остановки», для того чтобы проверить, правильно ли услышали то, что вам было сказано.

Прием «Эхо-реакция» – это повторение последних или ключевых слов говорящего. Техника помогает показать, что мы присутствуем, слушаем и слышим собеседника.

Прием «Уточняющие вопросы». Цель этих вопросов – уточнить информацию, которую вы только что получили от собеседника. Иногда их задают для получения информации, отсутствующей, но подразумеваемой в сообщении.

Прием «Резюмирования» – это техника переформулирования, с помощью которой подводят итог не отдельной фразы, а значительной части рассказа или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.

Эта техника вполне применима в продолжительных беседах, где она помогает выстроить фрагменты разговора в смысловое единство. Она дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.

Прием «Отражение чувств» – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства, сопереживаем ему (прил. 2). При отражении чувств акцент делается не на содержании сообщения (как при выяснении, перефразировании и резюмировании), а на эмоциональном состоянии собеседника, его чувствах. Задача слушающего в этой ситуации показать собеседнику, что его понимают, что чувства разделяют или нет. Но даже если вы не разделяете чувств собеседника, целесообразно продемонстрировать ему сочувствие.

3. Приемы управления вниманием позволяют

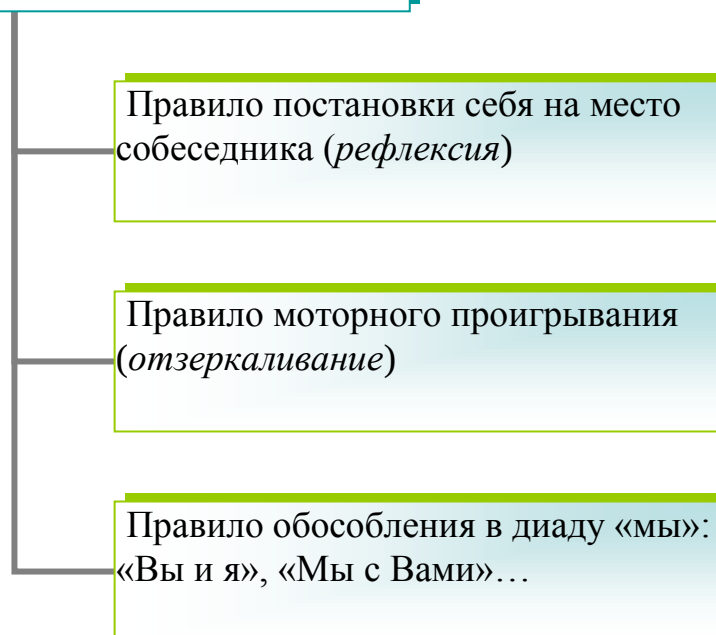
Рационально распределять внимание между содержанием сообщения и наблюдением за невербальным поведением собеседника

Переключать свое внимание на себя, постановку и решение задачи, на собеседника

Обеспечивать устойчивость внимания, т. е. не отвлекаться на телефонные разговоры, не демонстрировать нетерпение, уметь маскировать свой интерес

Чтобы привлечь внимание собеседника, нужно постоянно контролировать темп своей речи, а также громкость подачи информации. Ведь говоря громче или тише, меняя темп речи, вы заставляете своего собеседника слушать вас внимательно, так как если он отвлечется, то потеряет нить беседы.

4. Приемы психологического анализа данных о собеседнике по общению



Рефлексия в процессе общения помогает увидеть все происходящее со стороны. Примером является непозволительное поведение конкретного человека или собственные ошибки. Проводя самоанализ, человек поймет, что взаимодействовать с определенным человеком ему не следует или же осознает, что вел себя неправильно. Таким образом рефлексия поможет вычеркнуть из своей жизни ненужных людей и урегулировать конфликты.

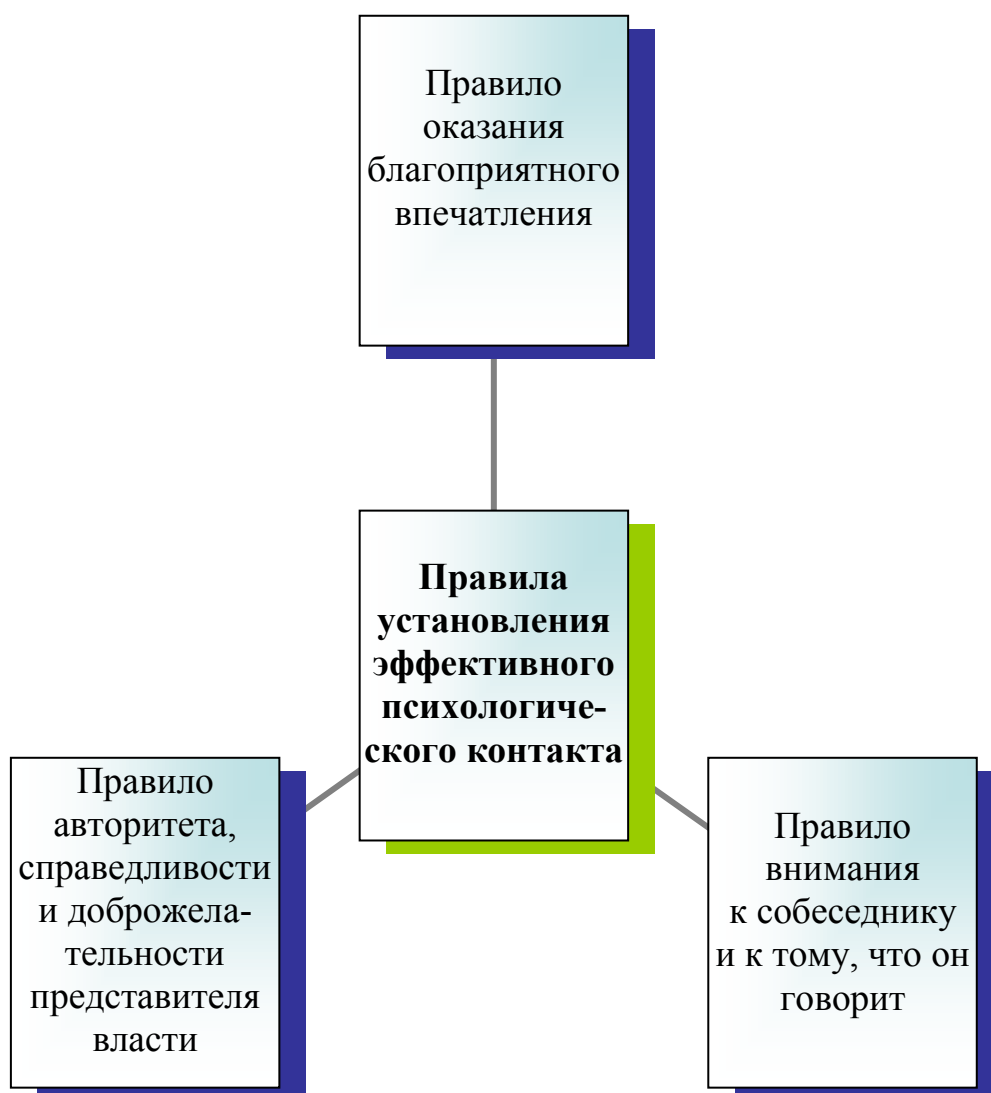
Отзеркаливание или *отражение* – точное копирование действий, слов, настроения собеседника. Отражение может быть осознанным и неосознанным, полным и частичным, то есть затрагивающим один или несколько аспектов поведения вашего визави. Условно его можно классифицировать по следующим уровням:

- физический (телесный) уровень (воспроизведение положения тела, отражение движений и жестов, повторение мимики, подстройка к ритму дыхания);
- звуковой (голосовой) уровень (громкость, тон и тембр голоса, скорость и ритм речи);
- вербальный (словесный) уровень (стиль речи, используемая терминология, интонация, эмоциональная окраска речи и т. д.).

Окончательное обособление в диаду «мы» завершает процесс нарастающей близости: «Вы и я», «Мы с Вами», «Мы вдвоем», «Мы одни», «Нас никто не слышит», «Нас никто не видит». Этому способствуют беседа с глазу на глаз, отсутствие посторонних, интимная обстановка, сокращение дистанции разговаривающих до 30–50 см. На слово «мы» не скупиться, подчеркивая близость и интимный, доверительный характер общения.

«...Прежде чем осуждать кого-то, возьми его обувь и пройди его путь, попробуй его слезы, почувствуй его боль. Наткнись на каждый камень, о который он споткнулся. И только после этого говори ему, что ты знаешь, как правильно жить...»

Восточная мудрость



Эффективный психологический контакт характеризуется высоким уровнем доверия участников диалога и повышает эффективность взаимодействия, в случае осознания общих целей взаимодействия и в позитивном отношении собеседников друг к другу (прил. 7).

§ 3. Факторы, влияющие на первое впечатление и оценку партнера по общению

Первое впечатление – образ и эмоциональное отношение к этому образу, которые формируются у других людей от человека, которого они увидели в первый раз в той или иной обстановке. При этом значение имеют несколько определяющих факторов:

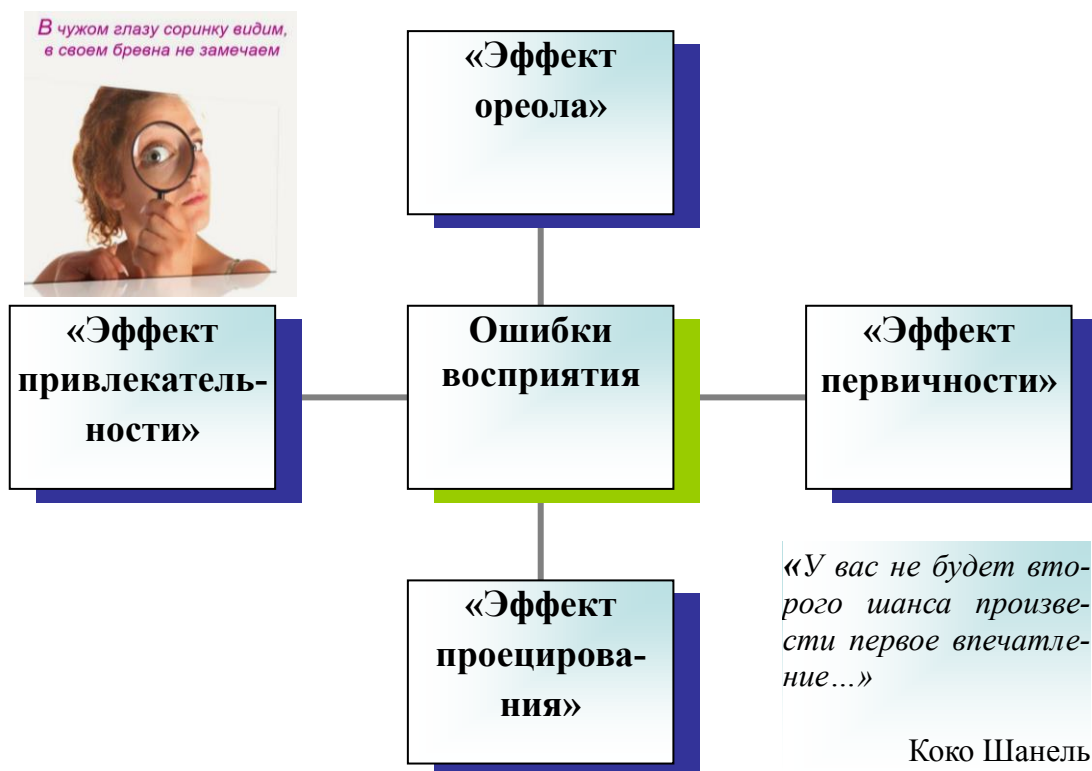
- тело собеседника, а именно его поза, мимика, жесты;
- тембр и интонация голоса;
- произнесённые слова.



На формирование первичного образа партнера по общению оказывают влияние следующие эффекты (ошибки восприятия).

Эффект ореола (гало-эффект) – неосознаваемое приписывание человеку тех или иных качеств характера на основе первого впечатления или на почве имеющихся представлений о его деятельности. Данный эффект может быть и положительным, и отрицательным. Первое впечатление о человеке определяет, какой «ярлык» на него навесить: отрицательный или положительный, и задает тон последующему субъективному восприятию этой личности. Если первоначально об индивидууме сложилось негативное впечатление, нужно приложить массу усилий, чтобы изменить мнение в лучшую сторону.

Это же справедливо и в обратном отношении: изначально заручившись положительным мнением, человек при дальнейшем общении воспринимается только позитивно. Недостаток объективной информации, поверхностные суждения и гало-эффект не позволяют замечать его негативные стороны.



Эффект первичности (установки) – при противоречивой информации мы обращаем большее внимание на первичную информацию о незнакомых людях и придаем большее значение новым сведениям о старых знакомых.

Эффект «проекции» означает, что приятному собеседнику мы приписываем наши достоинства, а неприятному – недостатки. Жадному человеку будет казаться, что все вокруг жадные, вспыльчивый будет видеть окружающих вспыльчивыми, агрессивный – агрессивными. В той или иной степени каждый из нас сталкивается с проекциями. Часто нас раздражают в других именно те качества, которыми обладаем мы сами. Например, новый коллега по работе кажется вам высокомерным и властным, а на самом деле это наше свойство, реализованное или тщательно подавляемое.

Эффект «привлекательности». Внешне привлекательных людей мы склонны оценивать как более приятных. Например, миловидным девушкам чаще приписывают такое качество характера, как доброта.

Особенности проявления эффекта привлекательности:

- 1) большое влияние на целостное впечатление о человеке оказывает его внешняя привлекательность и социальный статус;
- 2) чем более привлекательным кажется нам человек, тем более высокий социальный статус мы склонны ему приписывать;
- 3) внешняя привлекательность влияет только на первое впечатление о человеке;
- 4) последующее впечатление зависит от того, насколько успешным будет наше дальнейшее взаимодействие с человеком, от нашей оценки его дел и поступков.

➤ **Вопросы для самоконтроля**

1. Раскройте значение коммуникативной компетентности сотрудников полиции при решении служебных задач.
2. Определите роль самопрезентации сотрудника полиции в системе внешних коммуникаций.
3. Раскройте содержание приемов активного, эффективного слушания, правил реализации приема управления вниманием.
4. Дайте характеристику ошибкам и эффектам восприятия при построении образа другого

ГЛАВА 3. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

§ 1. Вербальные средства коммуникации

Передача любой информации возможна с помощью знаковых систем. Различают вербальные и невербальные коммуникации, использующие различные знаковые системы.

Вербальная коммуникация в качестве знаковой системы использует человеческую речь

Вербальное общение мы используем практически каждую минуту нашего взаимодействия с людьми, постоянно обмениваясь информацией. Вербальная коммуникация подразумевает слушание и говорение.

Речь как источник информации



Речевое общение – это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка



Речь как способ воздействия

В процессе вербального общения определяется своя структура, в нем принимают участие:

«Что?» – сообщение;

«Кто?» – коммуникатор;

«Как?» – конкретные каналы передачи;

«Кому?» – объект коммуникации;

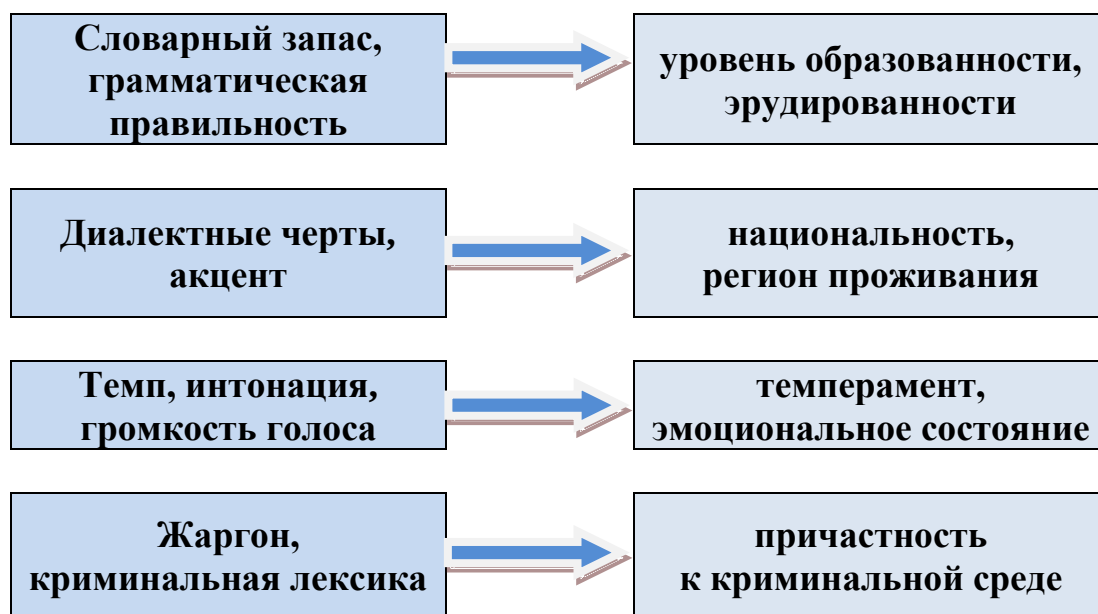
«Какой эффект?» – влияние собеседников друг на друга, которые преследуют определенные цели для коммуникации.

Вербальная коммуникация не может обходиться без речи, которая бывает устной и письменной, внутренней и внешней и так далее. Нужно отметить, что внутренняя речь не является средством передачи информации. Она не является доступной для окружающих людей. Поэтому вербальная речевая коммуникация не включает ее в свою систему средств.

Речь помогает человеку кодировать определенную информацию и передавать ее собеседнику. Именно через нее информатор влияет на своего собеседника, внушая ему свою точку зрения. В то время как собеседник по-своему может ее воспринять.

К формам речевого общения относят устную и письменную речь, а также такие формы взаимодействия, как монолог и диалог. В зависимости от развития событий, устная речь может приобретать признаки диалога или монолога.

Информативные параметры речи





§ 2. Виды невербальной коммуникации

«Разум рождает мысли. Мысли рождают чувства. Чувства «просачиваются» через язык телодвижений (жесты, мимику, интонацию). «Читая» телодвижения, Вы узнаете, что чувствует человек, а следовательно, читаете его мысли»...

Джеймс Борг психолог, бизнес-консультант

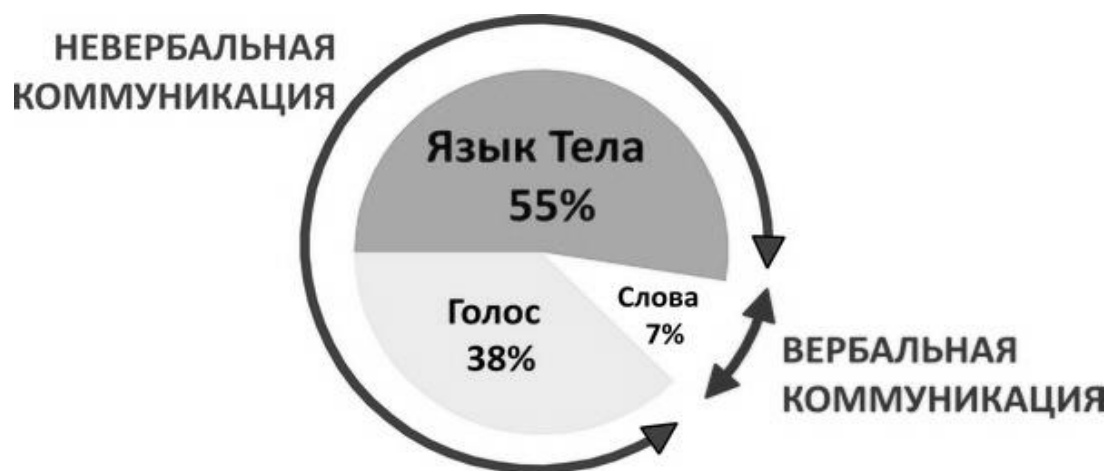
НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ – это передача информации без помощи речевых и языковых средств

Функции невербального общения:

- выражение межличностных отношений;
- выражение чувств и эмоций;
- управление процессами вербального общения;
- обмен ритуалами;
- регуляция самопредъявлений.



Правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения



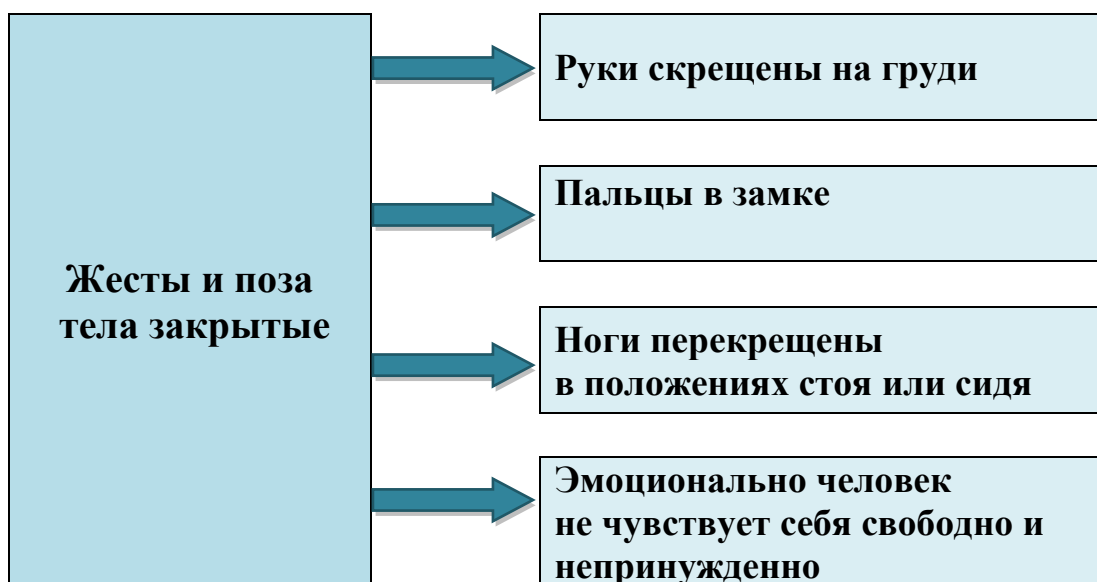
Виды невербальной коммуникации в профессиональном общении сотрудника полиции

Кинесика – жесты, поза тела, мимика, походка

Такесика – рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения

Проксемика – дистанция, расположение в пространстве, размещение за столом

Окулистика – визуальный контакт (направление, длительность, частота взгляда)



Виды жестов



Указательные жесты
(жесты-символы)



Демонстративные жесты
(жесты-иллюстраторы)

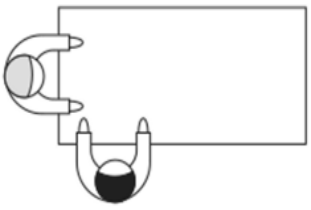
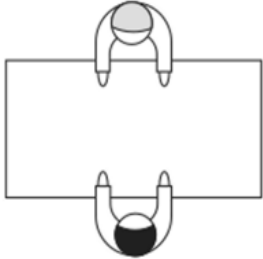
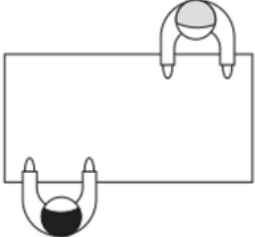
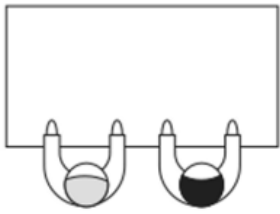


Жесты-адапторы

ЗОНЫ ДИСТАНЦИИ В ОБЩЕНИИ

Зона	Расстояние	Субъекты коммуникации
Интимная	от 0 до 45 см	Общение с самыми близкими людьми
Персональная (личная)	от 50 до 120 см	Общение со знакомыми людьми (приятелями, коллегами, соседями...)
Социальная	от 120 до 360 см	Общение с незнакомыми людьми
Публичная (общественная)	более 360 см	Публичные выступления перед большой аудиторией

РАСПОЛОЖЕНИЕ СОБЕСЕДНИКОВ ЗА СТОЛОМ

1. ПОЗИЦИЯ УГЛОВОГО РАСПОЛОЖЕНИЯ ХАРАКТЕРНА ДЛЯ ДРУЖЕСКОЙ БЕСЕДЫ	
2. СОБЕСЕДНИКИ ЗАНЯЛИ КОНКУРИРУЮЩУЮ, ОБОРОНИТЕЛЬНУЮ ПОЗИЦИЮ	
3. СОБЕСЕДНИКИ НЕЗАВИСИМЫ ПО ОТНОШЕНИЮ ДРУГ К ДРУГУ	
4. СОБЕСЕДНИКИ НАСТРОЕНЫ НА СОТРУДНИЧЕСТВО И ДЕЛОВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	

✓ На заметку

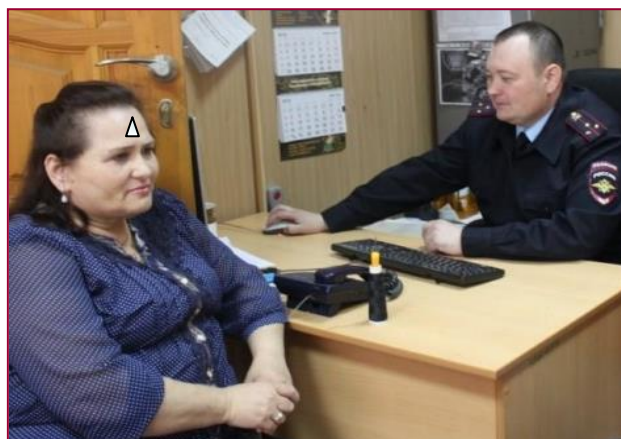
Невербальные проявления нелегко контролировать, но для усиления воздействия на собеседника сотруднику полиции необходимо:

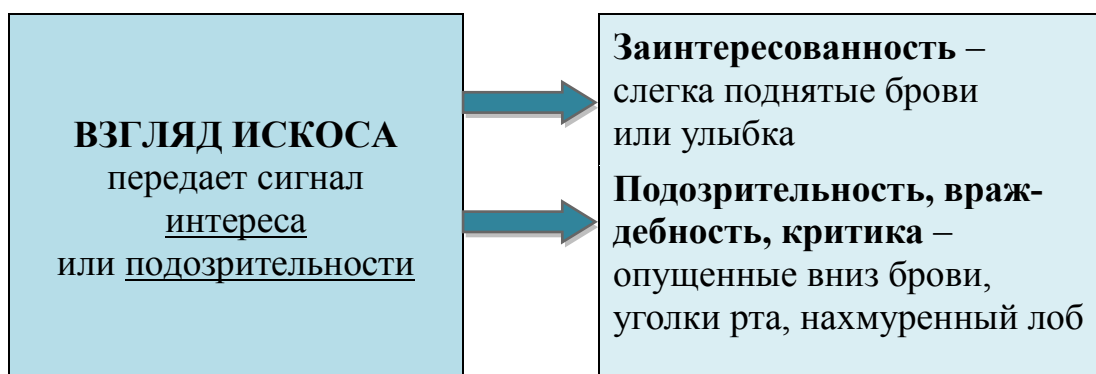
- *следить за своей осанкой, избегать нелепых поз тела;*
- *сохранять адекватность жестов и мимики соответственно ситуации;*
- *контактировать глазами не менее 60–70 % времени общения*



✓ **На заметку**

Мысленно «нарисуйте» на лбу вашего собеседника треугольник. Направив свой взгляд на треугольник, Вы создаете деловую, рабочую атмосферы и передаете сигнал собеседнику. Не опускайте свой взгляд ниже глаз собеседника.





Владение языком невербального общения позволяет не только лучше понять собеседника, но и предвидеть, какую реакцию вызовет еще не прозвучавшее высказывание, почувствовать необходимость изменений для достижения желаемого результата. Невербальная коммуникация позволяет показать процесс восприятия выступления, как происходит обмен сигналами, поэтому сотруднику полиции важно уметь не только понимать, но и грамотно интерпретировать невербальные проявления в общении (прил. 3, 8).

§ 3. Психологические критерии диагностики лжи

«Лжец – все равно, что вор. Только вор крадет твое имущество, а лжец – твой ум...»

Ибрагим Аль-Хусри, арабский поэт и филолог

«Самый верный признак истины – простота и ясность. Ложь всегда сложна, вычурна и многословна...»

Л. Н. Толстой

✓ В своей профессиональной деятельности сотруднику полиции, осуществляя коммуникативное взаимодействие с гражданами, важно уметь распознавать сокрытие информации и различать признаки лжи

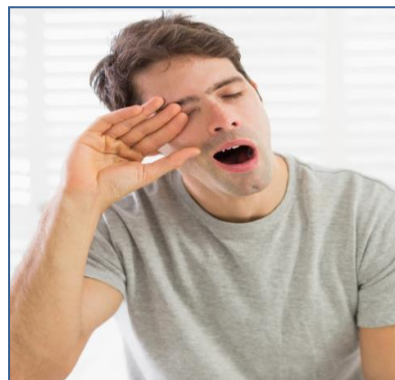
Ложь – намеренное искажение действительности, истины. Распознать обман не так уж и трудно. Главное, нужно знать характерные для лжецов жесты и особенности выражения некоторых эмоций. От внимательного человека также трудно скрыть и микровыражения – непроизвольную мимику лица.

Распознавание признаков лжи возможно на трех разных уровнях:

- психофизиологическом;*
- вербальном;*
- невербальном*

Психофизиологические признаки лжи собеседника:

- повышенное потоотделение;
- сухость во рту;
- облизывание, покусывание губ;
- частое сглатывание слюны;
- учащенное моргание глаз;
- напряженность дыхания, тяжёлый вдох;
- зевание;
- нервный кашель / покашливание;
- изменение тембра голоса





Вербальные признаки лжи собеседника:

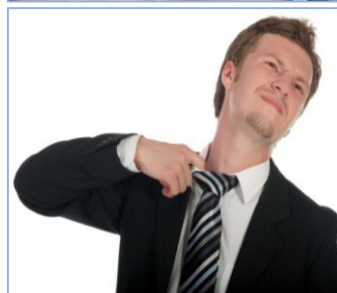
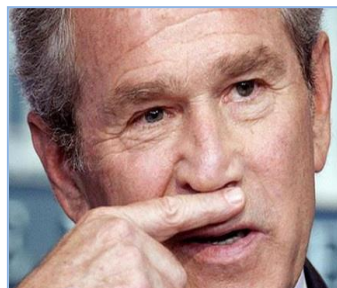
- противоречивые высказывания;
- неконкретность сведений;
- описание событий с чрезмерной точностью;
- настойчивое повторение сведений;
- оговорки;
- сообщение о себе социально одобряемой информации;
- уклонение от ответа на прямой вопрос;
- ответ теми же словами, которые звучали в вопросе;
- увеличение количества пауз;
- увеличение количества междометий «ну», «гм», «э-э»

Невербальные признаки лжи собеседника

Увеличение количества жестов-адапторов:

- рука в попытке закрыть рот, потереть глаза, уши или нос;
- оттягивание воротничка или галстука;
- почесывание шеи, потирание затылка;
- потребность грызть ногти, перебирать пальцами, постукивать ногой, вертеть в руках ручку, ключи;
- руки в карманах либо за спиной;
- избыточная улыбчивость – «натяннутая» улыбка

Уменьшение количества жестов-иллюстраторов





✓ На заметку

С целью распознавания признаков лжи сотруднику полиции рекомендуется придерживаться следующего алгоритма:

- определите базовую линию поведения (какие привычные жесты, мимика, поза тела в непринужденной обстановке) – поэтому беседу лучше начинать с нейтральной темы;
- учитывайте контекст (обстановка, содержание беседы, ее участники);
- следите за реакцией на предъявляемый стимул-вопрос:
 - проявления психофизиологических, вербальных и невербальных признаков лжи;
 - не синхронность жестов и слов (несовпадение мимики лица и произносимых слов)

➤ Вопросы для самоконтроля

1. Раскройте сущность понятий «вербальное общение», «невербальное общение». Уточните роль невербальных коммуникаций в профессиональном общении сотрудника полиции.
2. Дайте характеристику видам невербальной коммуникации.
3. Раскройте содержание психологических дистанций в процессе коммуникации.
4. Найдите различия в распознавании признаков лжи.
5. Определите алгоритм выявления лжи

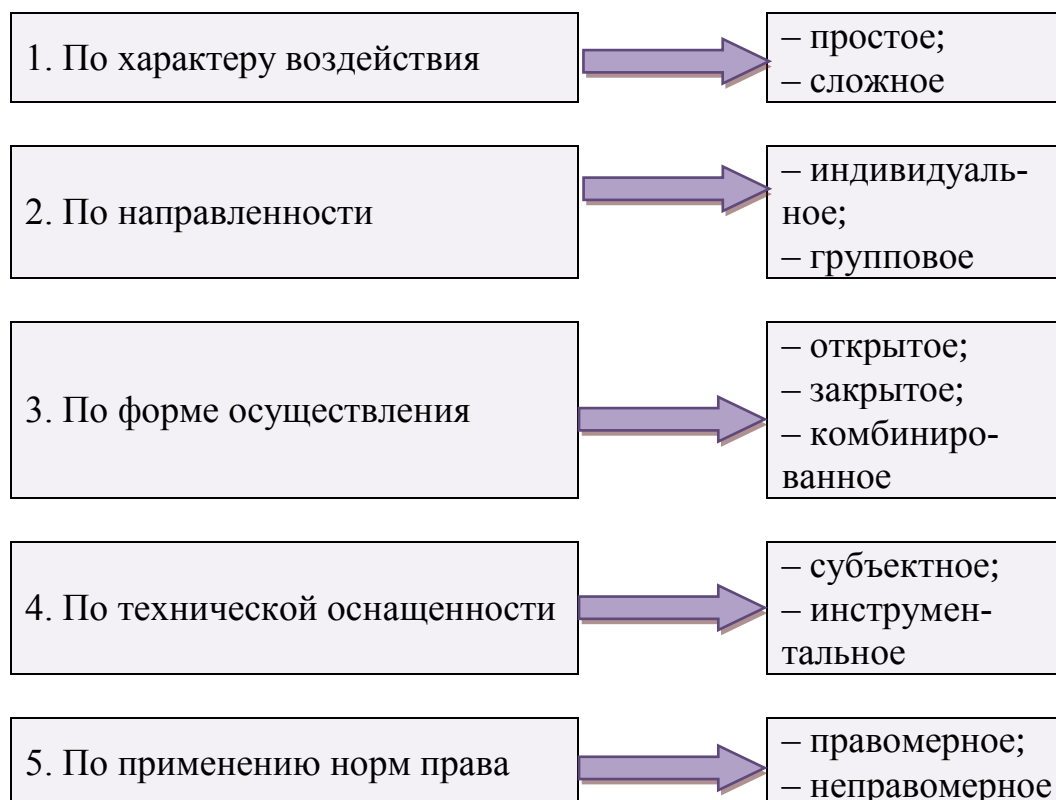
ГЛАВА 4. МЕТОДЫ И ПРИЕМЫ ОКАЗАНИЯ ПРАВОМЕРНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ГРАЖДАН

§ 1. Психологическое воздействие: понятие и классификация

Психологическое воздействие – это преднамеренное, целенаправленное воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных



Классификация психологического воздействия



Простое психологическое воздействие связано с реализацией детального плана последовательных действий, реализуемых за один сеанс общения: беседу, опрос, допрос.

Сложное состоит из ряда простых, оно является средством или способом достижения стратегической цели. Например, решение профессиональной задачи: убеждение в необходимости сотрудничества, даче показаний, выдаче улик и другое.

Индивидуальное – воздействие оказывается на конкретного человека.

Социальное – воздействие на группу людей.

Субъектные воздействия – это воздействия личности, слов, приемов, применяемых сотрудником.

Инструментальные – воздействия с помощью материальных объектов и условий: предъявление вещественного доказательства, выбора места и другое.

Открытая форма подразумевает обращение непосредственно к уровню сознания.

Закрытая связана с использованием приемов, воздействующих на сферу подсознания (например, косвенное внушение, «косвенный допрос» и др.).

Комбинированная форма сочетает в себе обе предыдущие. Комбинированная форма требует высокой психологической подготовленности сотрудника полиции, тщательной методической проработки либо привлечения специалиста из психологической службы.

Одной из важнейших характеристик психологического воздействия является его разделение на *правомерное* (допускаемое законом) и *неправомерное* (противозаконное).

Законодательство регламентирует формы воздействия, которые допустимы при производстве оперативно-разыскных и следственных действий, хотя в самом Уголовном кодексе Российской Федерации нет терминов «психическое» либо «психологическое» воздействие.

К неправомерным способам получения доказательств относятся такие виды психологического воздействия, как насилие, угроза, шантаж.

§ 2. Методы правомерного психологического воздействия

Использование методов правомерного психологического воздействия должно основываться на следующих принципах:

– *законности* – психологическое воздействие должно соответствовать Конституции Российской Федерации, действующему законодательству, международным правовым актам и документам. Сотрудник полиции, оказывающий воздействие, должен осознавать, что он несет полную ответственность за его результаты;

– *научности* – все применяемые в правоохранительной деятельности методы, приемы воздействия на личность научно обоснованы и прошли необходимую апробацию. Сотрудник полиции, применяющий их, получил необходимую подготовку, контролирует процесс их использования, отслеживает обратную связь;

– *целесообразности* – воздействие должно отвечать намеченной цели, быть адекватным состоянию человека, подвергающегося воздействию, не быть недостаточным или чрезмерным, не превращаться в психическое давление, принуждение, насилие.



✓ На заметку

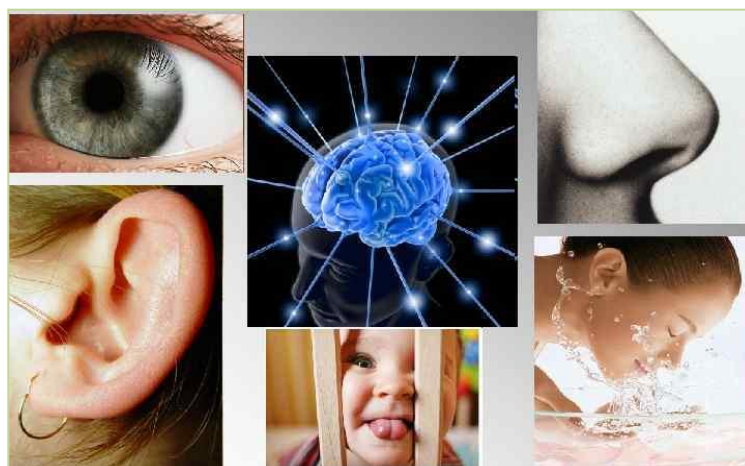
Чтобы убеждение было максимально эффективным, сотруднику полиции следует учитывать ряд факторов:

- верить в то, в чем убеждаете;
- учитывать личностные особенности гражданина;
- выстраивать убеждения логически, придерживаясь известных фактов;
- быть обоснованно экспрессивным

Приемы правомерного психологического воздействия	• Пристальный взгляд сотрудника «глаза в глаза» с выражением сомнения в достоверности услышанной информации. • Формулировка прямых вопросов. • Техника «выбор без выбора» – формулировка вопроса не допускает отрицательного ответа: <i>«Вам удобнее сейчас или позже?»</i>, <i>«Как я должен, на Ваш взгляд, поступить: так или...?»</i>. • Создание условий хорошей освещенности лица собеседника. • Размещение сотрудника в кресле с высокой спинкой за большим массивным столом обычно способствует повышению его авторитета. • Расположение собеседника спиной к открытому пространству (двери, проход, окна). • Нарушение личного пространства собеседника (менее 45–50 см), приближение к нему со спины, сбоку. • Определение ведущей репрезентативной системы собеседника и опора на нее в процессе непосредственного контакта
---	---

§ 3. Определение ведущей репрезентативной системы партнера по общению

Репрезентативная система – понятие нейролингвистического программирования, означающее преимущественный способ получения человеком информации из внешнего мира





✓ На заметку

Чтобы познать человека, понять ход его мысли, надо познать его репрезентативные системы представлений и переживаний.

Недостаточный учет этих знаний может привести к взаимному непониманию, трудностям в установлении доверительного общения

Приемы определения ведущей репрезентативной системы

По предикатам

Это те слова и словосочетания, которые чаще всего человек употребляет в процессе общения

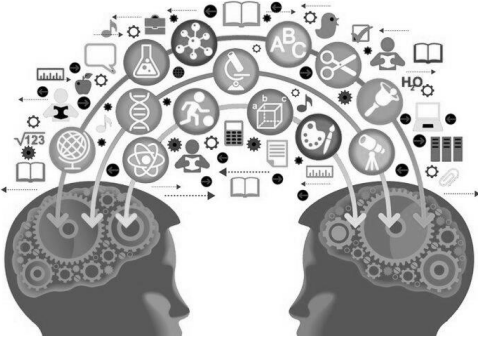
По жестам

По направлению глаз

По темпу речи

По интонации голоса



Индикаторы определения ведущей репрезентативной системы			
	Визуальный тип	Аудиальный тип	Кинестетический тип
Предикаты (слова)	Представьте, заметил, видимо, ярко, красочно...	Созвучно, громко, послушайте...	Легко, чувствую, трудно, удобно, приятно...
Жесты рук	На уровне лица	Выше пояса	Ниже пояса
Направление глаз	Вверх прямо, вверх влево, вверх вправо, прямо перед собой	Направо, налево, вниз вправо	Вниз прямо, вниз влево
Темп речи	Ускоренный	Ровный, размеренный	Замедленный
Интонация голоса	Повышенная	Монотонная	Пониженная
 Личностные особенности <i>Визуальный тип</i>			
Восприятие окружающего мира	Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; ценят красоту в окружающем пространстве. Не любят беспорядок. Часто являются генераторами идей		
В общении с людьми	Обращают внимание на лицо человека, его одежду и внешность. Могут спокойно и долго смотреть в глаза. Не любят стоять близко к собеседнику, держатся на расстоянии, чтобы лучше разглядеть. Быстро считывают сигналы языка жестов и мимики		
Особенности учебного процесса	Лучше усваивают материал через наглядную информацию (карты, схемы, графики, иллюстрации, фотографии), личный пример		

<i>Аудиальный тип</i>	
Восприятие окружающего мира	Имеют потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо – мурлычат себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают. Чувствительны и восприимчивы к разговорам. Развита острый слух и хорошая память, особенно слуховая. Часто выбирают родом своей деятельности все, что связано с музыкой, ораторским искусством
В общении с людьми	Обращают внимание на имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова. Аудиалы прекрасные собеседники, которые по интонации и манере речи могут понять с полуслова. Весьма требовательны к речи своих собеседников, не выносят речевых ошибок. На аудиалов нельзя кричать или повышать голос, это приведет к их отчуждению
Особенности учебного процесса	Хорошо воспринимают лекции, музыку, беседы, диалоги. При сосредоточении им необходима тишина
<i>Кинестетический тип</i>	
Восприятие окружающего мира	Посредством движений мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении
В общении с людьми	Обращают внимание на то, как ведут себя окружающие, что делают и чем занимаются. Любят комфорт, удобство окружающего пространства. Любят глубокие дискуссии, общение с эмоциональным обменом, обсуждением того, что чувствуют другие. Их невербальные проявления выразительны, мимика и жесты отражают настроение
Особенности учебного процесса	Лучше всего запоминают информацию через эксперименты, опыты, практические занятия, движения

Помимо описанных выше репрезентативных систем, существует также *дигитальная* репрезентативная система, которая основывается на субъективно-логическом восприятии и осмыслении. Люди, использующие эту систему (дигиталы), функционируют на метавровне сознания, который включает в себя данные, полученные через визуальную, аудиальную и кинестетическую системы. Любая воспринятая ими информация находит отражение во всех проявлениях вышерассмотренных систем. Сотруднику полиции важно знать не только свою ведущую репрезентативную систему – это позволит ему более успешно осуществлять профессиональную деятельность, но и основные ха-

рактеристики других репрезентативных систем для выстраивания более продуктивного процесса общения (прил. 4).

✓ На заметку

Людей с какой-либо одной репрезентативной системой не бывает. В жизни люди сознательно/бессознательно меняют репрезентативную систему, исходя из ситуации. В зависимости от того, что воспринимается на данный момент времени, человек может обработать одну информацию визуально, а другую с позиции аудиала и наоборот

При определении ведущей репрезентативной системы человека сотруднику полиции также стоит обратить внимание на следующие аспекты:

- 1) как описывает свой опыт, переживания, воспоминания;
- 2) что больше всего любит вспоминать, какие моменты его жизни запомнились ему больше всего;
- 3) внешний вид: опрятен ли он, насколько хорошо выглядит, какое внимание уделяет своей внешности;
- 4) излюбленные предметы;
- 5) любимые способы времяпрепровождения;
- 6) что больше всего любит: смотреть кино, слушать музыку, читать книги, заниматься спортом;
- 7) любимый способ отдыха, в том числе и в те моменты, когда выдалась свободная минутка;
- 8) предпочтительный способ получения новой информации: видео, аудио, книги;
- 9) желание общаться по телефону, скайпу, электронной почте;
- 10) обстановка в квартире и интерьер помещения, где живет и работает.

➤ Вопросы для самоконтроля

1. Раскройте сущность понятия «психологическое воздействие». Разрешено ли сотруднику полиции оказывать неправомерное психологическое воздействие на граждан? Обоснуйте свой ответ.
2. Перечислите методы и приемы правомерного психологического воздействия.
3. Определите понятие «репрезентативная система». Для чего сотруднику полиции необходимо учитывать ведущую репрезентативную систему гражданина?
4. Охарактеризуйте личностные особенности визуалов, аудиалов, кинестетиков.

ГЛАВА 5. ПСИХОТЕХНИКА ПОЗНАНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПАРТНЕРОВ ПО ОБЩЕНИЮ. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПОРТРЕТИРОВАНИЕ

§ 1. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с несовершеннолетними

Несовершеннолетие – переходный этап между детством и взрослостью начинается с 12–14 лет и заканчивается в 15–17 лет. Несовершеннолетними закон именует лиц, которые на момент совершения деяния достигли 14 лет, но им еще не исполнилось 18.

Психологические особенности подростков



беспокойство относительно своей
внешности;

зависимость от мнения референтной
группы;

юношеский максимализм: самонаде-
янность, категоричность
в суждениях, бескомпромиссность;

полярность психики: сочетание за-
мкнутости и общительности, циниз-
ма и мечтательности;

противоречия в потребностях ведут
к внутриличностному конфликту;

фантомное чувство взрослости

В подростковом возрасте начинает активно формироваться личность человека. Он уделяет большое внимание самопознанию, пытается больше узнать о себе и своих родителях, осознать и проанализировать самого себя.

Когда ребенок становится подростком, он хочет быть на кого-то похожим. Именно поэтому дети, в семье которых нет авторитета и доверительных отношений, ищут себе объект восхищения на стороне.

Чувства и эмоции детей становятся более резко выраженными, часто реакция подростка выглядит как немотивированная агрессия. Проявляется очень сильная потребность в общении.

Первостепенное значение в этом возрасте приобретает общение со сверстниками, поэтому ведущей деятельностью этого возраста становится интимно-личностное общение. Главная потребность подросткового периода – найти свое место в обществе, быть значимым – реализуется в сообществе сверстников.

На психофизиологическом уровне подростки могут испытывать дискомфорт:

- от неустойчивости эмоциональной сферы;
- особенностей высшей нервной деятельности;
- высокого уровня ситуативной тревожности.

Основным новообразованием переходного возраста является характерное для подростков *чувство взрослости*. Подросток понимает, что он уже не совсем ребенок, и стремится скорее стать взрослым. Он хочет быть самостоятельным и независимым, и еще в большей степени хочет, чтобы окружающие воспринимали его как личность. Если родители, учителя и другие взрослые продолжают относиться к подростку как к ребенку, он протестует, и этот протест может принимать самые различные, в том числе и девиантные формы. Отсюда стремление к «внешней взрослости»: курение, употребление алкоголя, использование косметики, преувеличенный интерес к проблемам пола, копирование способов развлечения и ухаживания, подражание взрослым в одежде и причёске.

Противоположной к внешней взрослости является так называемая социальная взрослость, которая часто возникает в неполных семьях, где ребенок в силу обстоятельств вынужден фактически занять место взрослого, и тогда подростки стремятся овладеть полезными практическими умениями и оказывать реальную поддержку и помощь взрослым.

В процессе усложнённой учебной деятельности заметно совершенствуется интеллект подростков. Содержание постигаемых в школе наук, модификация характера и содержания учебной деятельности вырабатывают у них способность самостоятельно мыслить, обобщать, рассуждать, анализировать, сопоставлять и резюмировать.

Мотивы противоправного поведения несовершеннолетних	Биологические	Мотивы, обеспечивающие физиологическое выживание (зачастую подросток кормит себя, родителей-алкоголиков, младших братьев и сестер – кража еды, дров и т. д.)
	Общегуманные	Мотивы, удовлетворяющие потребности родных и близких, например, украл велосипед для себя или брата, игрушки для сестры и т. д.
	Корыстные	Мотивы с целью материального обогащения (кража телефона, денег, одежды)
	Инфантильные	Мотивы с романтическим и приключенческим оттенком (ограбление ларька с целью «приятного» проведения досуга в компании)
	Агрессивные	Мотивы, ведущие к хулиганству, актам вандализма, мести, убийствам и т. д.
	Мотив самоутверждения	Мотивы с целью подражания референтной группе
	Мотив страха	а) подчинение в силу психологической зависимости от членов группы или ее лидера; б) принуждение в силу физической зависимости и прямых угроз расправы

✓ **На заметку**

**Правила конструктивного взаимодействия
с несовершеннолетними**

- Учитывайте возрастные психологические особенности подростков (растерянность, тревога, страх нередко маскируется демонстративной бравадой, блефом, грубостью, цинизмом).
- Строгость и требовательность в общении должна уравниваться доброжелательностью и стремлением к взаимопониманию.
- Если Вы применяете к подростку-правонарушителю методы психологической коррекции его негативных установок и ценностей, то на смену им должны прийти новые установки, направленные на установление доверия, защиты и сотрудничества с Вашей стороны.
- Постарайтесь найти общие интересы с несовершеннолетним, показать, что, являясь сотрудником полиции, Вы не перестаете быть человеком.
- К детям младшего и среднего возраста применимо обращение на «ты» а старшего – на «Вы».
- В разговоре с подростками не следует переходить на назидательный тон. Помните, в поле зрения полиции попадают дети, как правило, из неблагополучных семей, обездоленные во многом.
- Не обманывайте доверия подростка. Тот, кто Вам доверился и оказался обманут, может перестать верить взрослым людям вообще. Для подростка обман доверия равносителен предательству. Обманув подростка, не исключено, что Вы сформируете у него враждебность к правоохранительным органам в целом

§ 2. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами пожилого возраста

Знание возрастных особенностей лиц старшего поколения помогут выстроить сотруднику правоохранительных органов конструктивный диалог.

Основные особенности пожилого возраста

Общение многословно и не всегда конкретно

Лабильность настроения, при этом центр эмоций смещается к негативному восприятию мира

Ригидность (категоричность суждений) психическая (злопамятность) и интеллектуальная (верность старым идеалам)

Время смещено к прошлому, нет ориентировки на «будущее»

Преобладание витальных (жизненно необходимых) потребностей

Слабая память и неустойчивость внимания

Ослабление физического состояния и как следствие – раздражение на молодость и шумность

Замедлены реакции, слабая моторика, нарушение координации

Пожилой возраст с точки зрения геронтологии состоит из трех стадий:

- ранняя стадия 55–65 лет;
- средняя стадия 65–75 лет;
- поздняя стадия 75–85 лет.

Меняется физическое самочувствие человека: меньше физических сил, нет той энергии, которая была в молодости, человек быстрее утомляется, больше требуется времени для восстановления сил, уменьшается потребность в еде.

Происходят изменения в эмоциональной сфере жизнедеятельности: эмоции угасают, развивается консерватизм, но одновременно с этим человек накапливает большой жизненный опыт, становится мудрее, эмоционально богаче.

Изменяется социальный статус человека: он получает меньше внимания и признания, уменьшаются возможности для общения, сокращается уровень материального благосостояния, и, соответственно, уменьшается потребность в предметах социального статуса.

Нормативный кризис пожилого возраста связан с уходом человека на пенсию.

Часто пожилые люди пытаются привлечь внимание, впадают в критику, ворчание и этим отталкивают молодых. Критика – это своего рода самоутверждение, которого не хватает пожилым людям.

Негативным качеством старости является привлечение жалости к себе, пассивность, повышается эмоциональная чувствительность.

Сужается круг общения пожилого человека, что вызывает эмоциональные изменения: упадок духа, пессимизм, обеспокоенность и страх перед будущим.

Если главнейшие задачи предшествующих возрастных этапов не были реализованы, пожилой возраст сопровождается разочарованием и ощущением бесполезности прожитой жизни, отчаянием. Проявляется весьма неоднозначная картина изменений в области интеллекта, памяти и других психических функций.



*«Облегчи седому путь,
помоги хоть малость.
Сам поймешь когда-нибудь,
что такое старость...»*

Насир Хосров
таджикско-персидский поэт,
философ

✓ **На заметку**

**Правила конструктивного взаимодействия
с гражданами пожилого возраста**

- *Относитесь почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, инвалидам, оказывайте им необходимую помощь.*
- *Отвечайте на приветствие вошедшего в кабинет посетителя, предложите ему присесть.*
- *Выслушайте заявление посетителя и уясните смысл проблемы, задайте уточняющие вопросы в корректной форме.*
- *Примите решение по существу обращения посетителя.*
- *Проинформируйте посетителя о порядке и сроках рассмотрения обращения, а также обжалования принятого решения.*
- *Не заставляйте посетителя необоснованно долго ожидать приема.*
- *Не перебивайте посетителя в грубой форме.*
- *Не проявляйте раздражение и недовольство по отношению к посетителю.*
- *Не разговаривайте по телефону, игнорируя присутствие посетителя*

**§ 3. Особенности общения сотрудников
органов внутренних дел с людьми, находящимися
в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения**



**Приемы диагностики поведения лица в состоянии
наркотического опьянения**

Наблюдение

**Общие признаки
наркотического опьянения**

Внешний вид и поведение:

- отсутствие запаха алкоголя;
- изменение сознания до глубокого оглушения;
- малоподвижная, обмякшая поза;
- бессмысленная улыбчивость;
- невнятное бормотание;
- раздражение.

Изменение настроения:

- «расторможенность реакции»;
- беспричинное веселье;
- чрезмерная болтливость;
- неадекватная реакция на критику;
- повышенное настроение сменяется подавленным, тоскливым, нередко со злобностью и агрессивностью.

Изменение двигательной активности:

- неусидчивость либо вялость, расслабленность;
- повышенная жестикуляция.

Нарушение координации движений:

- движения скованные, замедленные либо размашистые, резкие, грубые и неточные;
- неустойчивость при ходьбе, пошатывание;
- подрагивание рук и ног;
- резкое изменение почерка.

Изменение речи:

- выразительность речи либо замедленность, невнятность с нечеткой артикуляцией.

Изменение цвета кожных покровов:

- лицо и белки глаз красные либо неестественно бледная кожа;
- при длительном употреблении желтушный или землистый оттенок кожи;
- отечность лица, особенно верхних век.

Изменение зрачков:

- зрачки узкие, величиной со спичечную головку либо неестественно расширены;
- слабая реакция на яркий свет;
- повышенный блеск глаз

Беседа

**Анализ
вербального
и невербального
поведения**

Наблюдение

Беседа

**Анализ
вербального
и невербального
поведения**

**Признаки агрессивных
намерений**

Демонстрируемая агрессия:

- резкое сокращение пространственной дистанции;
- высказывание угроз и оскорблений, повышение интонации голоса;
- оборонительная поза тела (руки, скрещены на груди; выставление кулака вперед);
- широко расставленные ноги;
- агрессивная поза тела (борцовская либо боксерская стойка, упор кулака в бок, «руки в боки»);
- периодические удары себя кулаком в грудь;
- рубящие жесты ладонью;
- «указующий перст», указательный палец направлен на сотрудника;
- губы открыты, зубы обнажены.

Скрытая агрессия:

- постукивание ногой, что является признаком напряжения;
- сжимание и разжимание кистей рук, пальцев в кулак;
- откинутость корпуса тела назад;
- резкое сужение зрачков;
- взгляд в сторону (пренебрежение) либо долгий неподвижный взгляд в глаза (желание доминировать, подчинить себе);
- опущенные и сведенные брови;
- свирепый взгляд, «сверкающие» глаза;
- плотно сжатые челюсти, сжатые губы;
- выдвижение нижней челюсти вперед;
- разговор сквозь зубы

Общение сотрудника полиции с людьми, находящимися в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, в большинстве случаев носит конфликтный характер и осложняется агрессивным поведением граждан.

С лицом, находящимся в состоянии алкогольного опьянения, необходима выдержка и спокойствие. Целесообразно громко, чтобы слышали окружающие, потребовать от него прекратить нарушать общественный порядок, разъяснить, какие последствия может повлечь его поведение. При этом не нужно вступать с ним в пререкания, провоцировать его на «дискуссию» или агрессию, следует принять меры по корректному доставлению лица в дежурную часть.

Для нейтрализации агрессивных состояний гражданина сотруднику органов внутренних дел достаточно предоставить возможность гражданину высказаться до конца, проявить к нему внимание и уважение; на вопросы и реплики отвечать уверенно и спокойно, каким бы тоном они не задавались; постараться перевести разговор с эмоционального уровня к взаимному обсуждению настоящей проблемы.

В случае оскорбительного отношения гражданина к сотруднику ОВД не следует повышать голос в ответ на грубость, а нужно предупредить, что за оскорбление должностного лица он может быть привлечен к ответственности. Подобная угроза способна вызвать у оскорбляющего произвольный эмоциональный прогноз поражения, побудить к пересмотру своего поведения. Кроме того, в процессе такого взаимодействия тяжелой нагрузкой для психики оппонента является властный взгляд, поскольку он способен вызвать оцепенение, своеобразный гипноз, парализует волю к дальнейшему сопротивлению.

§ 4. Особенности общения сотрудников органов внутренних дел с иностранными гражданами

«Сотрудник полиции должен проявлять уважение к национальным обычаям и традициям граждан, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, религиозных организаций, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию»

ст. 7 ч. 3 Закона «О полиции»

Грамотное поведение сотрудника в общении с иностранными гражданами способствует укреплению международного авторитета органов внутренних дел Российской Федерации

✓ *На заметку*

***В общении с иностранными гражданами
сотруднику правоохранительных органов рекомендуется:***

- проявлять терпение, выдержку, корректность и предупредительность, готовность оказать помощь, при необходимости разъяснить правила поведения на территории Российской Федерации;
- соблюдать толерантность по отношению к представителю той или иной национальности;
- соблюдать беспристрастность и равный подход в защите прав и свобод граждан всех национальностей;
- уважать национальные обычаи, традиции, ритуалы;
- учитывать национальные особенности граждан, их культуру;
- ни в коем случае не допускать действий и высказываний, унижающих их национальную самобытность

✓ **На заметку**

При взаимодействии с иностранными гражданами сотруднику правоохранительных органов рекомендуется:

- действовать только в пределах осуществления своих служебных полномочий;
- при незначительном нарушении иностранным гражданином общественного порядка – ограничиться разъяснением и предупреждением о недопустимости подобных действий;
- если нарушение совершено неумышленно и не повлекло за собой существенных последствий – ограничиться замечанием и предупреждением;
- если нарушение носит откровенно злоумышленный или провокационный характер – произвести задержание иностранного гражданина и доставить в дежурную часть;
- не следует обсуждать с иностранцами вопросы политики, деятельность государственной власти, в том числе органов внутренних дел Российской Федерации;
- при проверке документов у иностранных граждан обратить внимание на место и срок действия регистрации паспорта, документов, подтверждающих правомерность пребывания в России, наличие соответствующих отметок, подтверждающих пересечение Государственной границы;
- при выявлении иностранных граждан, не имеющих при себе документов, пребывающих без регистрации, а также по просроченным или недействительным документам, сообщить дежурному по ОВД и действовать по его указанию;
- иностранцы, имеющие дипломатические паспорта или консульские документы, задержанию не подлежат. В случае совершения ими нарушений сотрудник записывает их фамилии, номера документов и немедленно докладывает о происшествии вышестоящему начальнику

➤ **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте психологические особенности подросткового возраста. Что необходимо учитывать сотруднику полиции в общении с несовершеннолетними?
2. Для чего сотруднику полиции необходимы знания возрастных особенностей лиц пожилого возраста? Перечислите их основные особенности.
3. Перечислите признаки алкогольного и наркотического опьянения.
4. Назовите приемы диагностики агрессивных намерений граждан.
5. В чем заключается роль сотрудника полиции в укреплении международного авторитета Российской Федерации

ГЛАВА 6. КОНФЛИКТЫ В СИТУАЦИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С ГРАЖДАНАМИ

§ 1. Понятие межличностного конфликта: классификация и причины возникновения

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) понимается как наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон

Межличностный конфликт – это трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей и потребностей



Основные *стадии* межличностного конфликта:

1) *предконфликтная ситуация* – это период перед началом открытого противостояния. Бывает, что на данной стадии имеется достаточно сильная напряженность в отношениях, которая может сохраняться очень долго. Иногда этот период называют потенциальным или латентным (скрытым) конфликтом;

2) *инцидент* – резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними;

3) *эскалация* – постепенное увеличение, усиление, расширение, наращивание, распространение, обострение чего-либо.

Об эскалации конфликта свидетельствуют следующие признаки:

- сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности;
- вытеснение адекватного восприятия другого образом врага;
- рост эмоционального напряжения;
- переход от аргументов к претензиям и личным выпадам;

4) *кульминация* – верхняя точка эскалации, когда конфликт достигает того накала, когда обеим сторонам (одной стороне) становится понятно, что продолжаться он больше не должен;

5) *завершение конфликта* – деятельность субъектов конфликта, направленная на разрешение конфликта и проблемы, которая способствовала его возникновению.

Формами завершения конфликта могут быть разрешение, затухание, устранение, урегулирование, завершение путем перерастания в другой конфликт.

Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Затухание конфликта – временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта. Конфликт переходит из явной в скрытую форму. Причинами могут быть: истощение у его участников ресурсов, необходимых для борьбы, снижение важности объекта конфликта, возникновение новых, более значимых проблем.

Устранение конфликта – это воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные элементы конфликта (объект, предмет, причины). Несмотря на то, что устранение не может носить конструктивный характер, бывают ситуации (угроза насилия, гибель людей, дефицит времени и т.д.), когда приемлема именно данная форма завершения конфликта.

Урегулирование конфликта – это система мер, направленная на предотвращение конфликта, а также поиск путей выхода из него. При этом не допускаются насильственные действия в отношении конфликтующих – важна мысль о том, что достижение договоренности в той или иной форме лучше, чем продолжение конфликта.

**Причины
возникновения
межличностных конфликтов**

Наличие противоречий между интересами, ценностями, целями, мотивами отдельных индивидов

Присутствие противоборства между личностями, вызванного разностью социальных статусов, уровнем притязаний и др.

Появление и устойчивое доминирование негативных эмоций и чувств как фона в процессе взаимодействия и общения

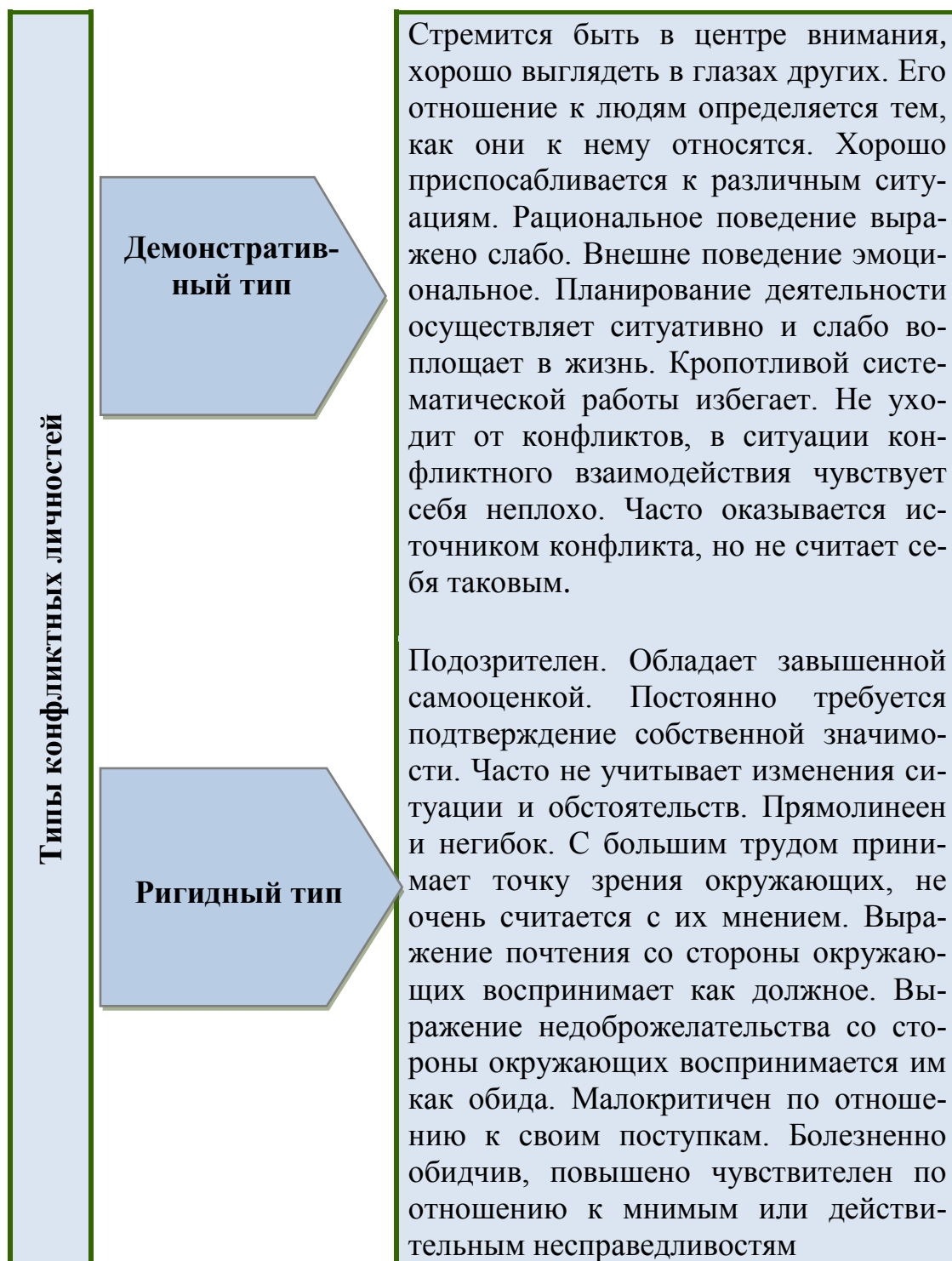
Несовпадение рассуждений, т. е. несогласие с умозаключениями оппонента

Особенности восприятия, в ходе которого происходит потеря значительной части информации

Субъективная предрасположенность к конфликтам

§ 2. Типы конфликтных личностей

Под *конфликтностью личности* понимается её индивидуальное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряжённых отношений с окружающими, независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации



**Неуправляемый
тип**

Импульсивен, самоконтроль снижен. Поведение плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимание на общепринятые нормы. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Сверхточный тип

Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг разрывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

**Бесконфликтный
тип**

Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

✓ **На заметку**

При взаимодействии с конфликтными личностями психологи рекомендуют придерживаться следующих правил:

- нужно понимать, что конфликтная личность посредством своих поступков удовлетворяет потребности и нужды, связанные с личными потерями и неудачами;
- управлять собственными эмоциями и не допускать грубости или оскорблений;
- дать возможность выплеснуть эмоции конфликтному человеку;
- не стоит принимать на свой счет неприятные слова или недостойное поведение этого человека;
- сохранять спокойствие и проявлять искренний интерес

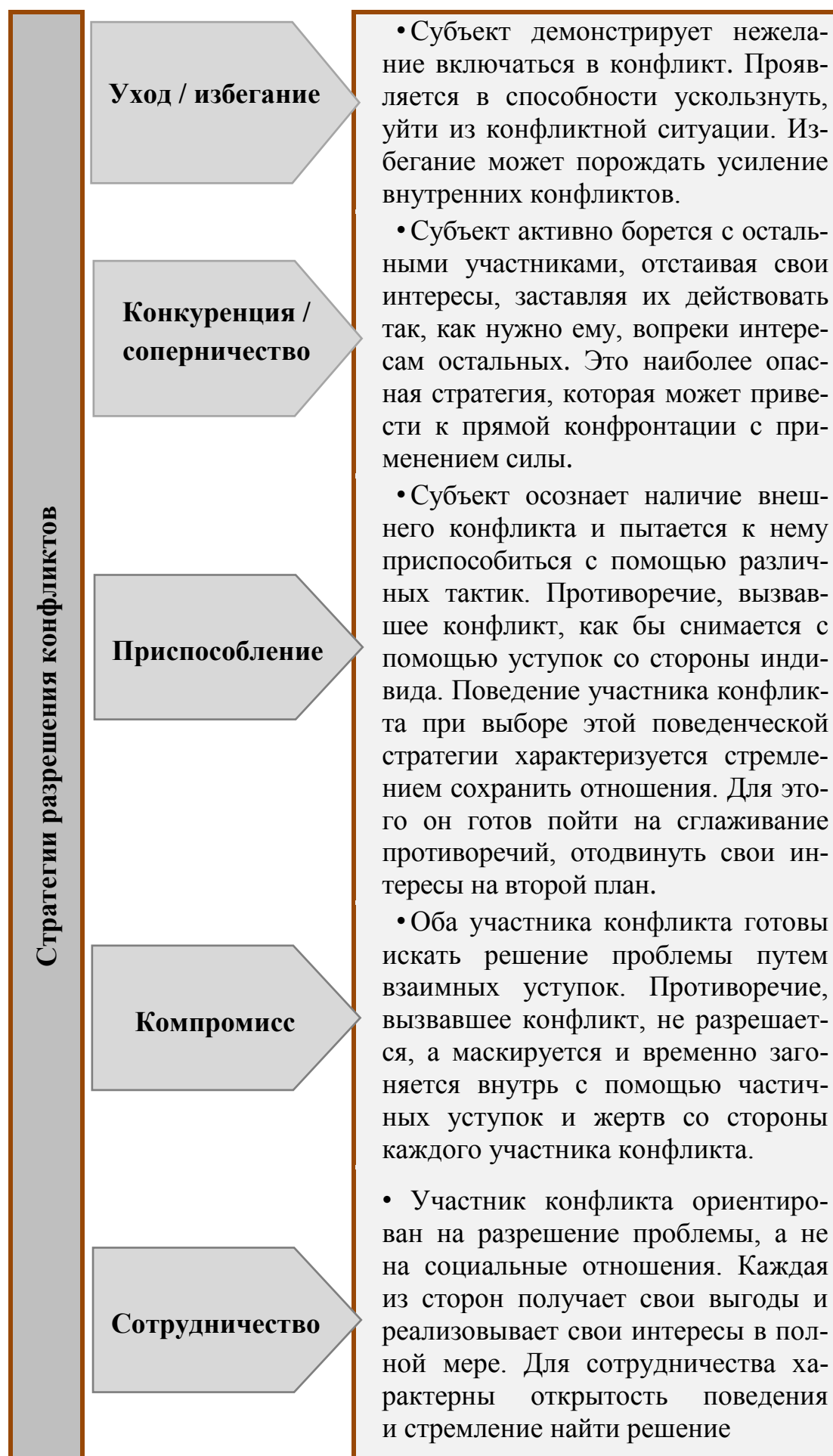
§ 3. Стратегии разрешения конфликтов

Чтобы конструктивно преодолевать существующие конфликты, надо знать о различных способах поведения в конфликте и уметь выбрать такой способ поведения, который в наибольшей степени соответствует данной ситуации. Как правило, человек в конфликтной ситуации ведет себя единственным, привычным для него способом и не догадывается о существовании других способов поведения.

Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации:

- уход (избегание);
- конкуренция (соперничество);
- приспособление;
- компромисс;
- сотрудничество.

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.



1. *Уклонение (избегание)* – пассивный стиль поведения в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления человека как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. При этом данный стиль поведения в конфликте существует как в сознательной, так и бессознательной форме. Например, человек, который не признает наличие конфликтной ситуации, когда данная ситуация реально существует, тоже выбирает, но на подсознательном уровне, стратегию уклонения от конфликта.

Однако уход от конфликта можно считать рациональным, если дальнейшее развитие событий будет благоприятным для человека, либо принесет ему успех без особых усилий, либо представит для него более выгодные возможности и т. д.

Необходимо отметить, что частое использование данного стиля поведения в конфликте может привести к снижению самооценки человека, возникновению у него чувства неуверенности в своих силах. Поэтому при выборе уклонения стоит сначала взвесить все плюсы и минусы такого поведения.

2. *Приспособление (уступка)* можно обозначить как форму пассивного сотрудничества, которая отличается склонностью смягчить конфликтную ситуацию и сохранить существующие отношения между людьми. При этом у человека, выбирающего данную стратегию поведения, отсутствует стремление достичь поставленной цели, а другая сторона конфликта сохраняет интерес к собственным целям.

Если для решения конфликта у Вас нет времени, то приспособление может стать наиболее выгодной стратегией поведения в данной ситуации. Существуют и другие плюсы приспособления, например, такое поведение позволяет сохранить отношения между людьми, способствует снятию напряжения, требует от личности наименьших затрат ее ресурсов, приводит к мирному существованию конфликтующих сторон. Но есть и минусы, такое поведение может быть воспринято другой стороной как проявление слабости, что способно привести к увеличению давления и требований. При этом необходимо помнить, что прибегая только к такому стилю поведения в конфликте, Вы скорее всего не сможете достичь желаемого и удовлетворить собственные интересы.

3. *Конкуренция (соперничество)* – это активное поведение человека, которое направлено на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки.

Плюсами данного стиля поведения в конфликте выступает стимулирование развития и прогресса, а также высокая эффективность в достижении необходимых результатов. Однако человек, который постоянно соперничает и конкурирует с окружающими, становится для них конфликтным. При этом существенным минусом соперниче-

ства является постоянная необходимость в точности информации и затратах физических и психических сил человека, что может привести к возникновению стресса.

4. Срединное место среди разнообразных стилей поведения занимает такая стратегия как *компромисс*, которая означает predisposition оппонентов к взаимным уступкам при достижении частичного удовлетворения своих стремлений. По-другому данное поведение обозначается как стратегия взаимной уступки, которая характеризуется балансом интересов всех сторон. Однако компромисс не может быть постоянным решением проблемы, поскольку ни одна из сторон не удовлетворяет собственные интересы полностью, что является основой для продолжения конфликта.

Способность человека регулировать конфликты с помощью компромисса рассматривается как признак его высокой культуры общения, такое качество важно в ведении переговоров и управлении людьми. Компромисс не является способом полного разрешения конфликта, но он вполне может служить отличным методом его регулирования.

5. Стратегия *сотрудничества* (интеграции) характеризуется направленностью на реализацию интересов всех участников конфликта. Такой стиль поведения в конфликте возможен при точной и своевременной диагностике проблемы, выявлении внешних и скрытых причин конфликта, готовности конфликтующих сторон действовать для достижения общей цели.

Основой для такого стиля поведения в конфликте как сотрудничество является признание оппонентами ценности межличностных отношений. Выбирая сотрудничество, Вы выражаете стремление совместными усилиями разрешить конфликтную ситуацию. Однако для реализации данной стратегии необходимо, чтобы все конфликтующие стороны придерживались позиций сотрудничества друг с другом, что встречается редко. Выбор той или иной стратегии поведения будет способствовать продуктивному или деструктивному разрешению конфликта (прил. 6).

Помимо 5 распространенных стратегий Томаса-Киллмена в психологии существует еще 2 модели поведения в конфликте: подавление и переговоры.

Подавление. Допустимо использовать, когда ситуация приобретает агрессивный характер, угрожает жизни или здоровью человека. Подавление может быть инициативой одной из сторон или исходить от третьего лица.

Основные действия при подавлении:

- целенаправленное и последовательное сокращение количества оппонентов;
- разработка и применение системы норм и правил, способных упорядочить отношения между оппонентами;

– создание и поддержание условий, препятствующих или затрудняющих конфликтное взаимодействие сторон.

Переговоры, основная функция – снизить агрессию, подойти к решению проблемы рационально. Все стороны договариваются о дальнейших действиях на взаимовыгодных условиях. В результате переговоров возможен переход к стратегиям сотрудничества или компромисса.

Основные действия при использовании данной стратегии:

- ориентированность на поиск взаимовыгодного решения;
- прекращение любых агрессивных действий;
- проявление внимания к позиции оппонента;
- тщательное обдумывание последующих действий;
- возможно использование независимого посредника.

§ 4. Алгоритм действий сотрудника органов внутренних дел по разрешению конфликта

✓ *На заметку*

Правила конструктивного взаимодействия с конфликтными гражданами

- На вопросы и реплики отвечайте уверенно и спокойно, каким бы тоном они ни задавались.
- Контролируйте проявление собственных эмоций.
- Избегайте многословия, используйте факты, доводы, логику, излагая мысли кратко и ясно, что позволит лучше владеть собой, сосредоточиться на разрешении конфликта.
- Говорите спокойно, тактично, вместе с тем, уверенно, властно, тоном, не допускающим возражений.
- Используйте невербальные средства коммуникации, например, прямая осанка и приподнятая голова подчеркивают уверенность в себе и своих действиях, властный взгляд способен вызвать оцепенение, парализует волю к дальнейшему сопротивлению.
- В случае оскорбительного отношения гражданина не повышайте голоса в ответ на грубость, а предупредите, что за оскорбление должностного лица он может быть привлечен к ответственности

✓ **На заметку**

- Для начала важно снизить градус эмоций. Пока оппонент находится в состоянии эмоциональной захваченности, говорить о разумной аргументации не приходится. Пусть выговорится.
- После снижения эмоционального фона сформулируйте проблему и найдите причину конфликта.
- Следующий этап – поиск решений. Для конструктивного обсуждения поделитесь своими мыслями на тему желаемого решения. Важно, чтобы каждый участник сформулировал свое видение выхода из ситуации, которое его устроит.
- Следующий этап – принятие решений выхода из спора. При этом каждый участник принимает точку зрения собеседника, и здесь не должно быть недоговоренностей. Если на этом этапе кто-то из участников продолжает обсуждать причины конфликта или проявлять эмоции и обиды, возвращайтесь на шаг назад. Итогом обсуждения должен стать конкретный план действий, в котором расписаны действия участников, сроки и результаты выполнения плана.
- Этап выполнения плана выхода из конфликтной ситуации – участники выполняют достигнутые договоренности в соответствии с принятыми решениями.
- Заключительный этап – оценка эффективности выполненных действий. Несмотря на то, что многие не считают нужным реализовывать этот этап разрешения конфликта, он важен не только для того, чтобы оценить эффективность решения, но и убедиться, что спор реально разрешен и в ближайшее время не произойдет его повторения

➤ **Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте определение понятиям «конфликт», «межличностный конфликт». В чем причины их возникновения?
2. Раскройте понятие «конфликтная личность». Охарактеризуйте типы конфликтных личностей.
3. Перечислите основные пять стратегий разрешения конфликтов. Раскройте их содержание.
4. Определите алгоритм действий сотрудника полиции для разрешения конфликта. Назовите основные правила поведения сотрудника.

Список использованной литературы

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учеб. для вузов. СПб., 2013. 591 с.
2. Дмитриев А. В. Конфликтология: учеб. пособие. М., 2013. 320 с.
3. Егорова Н. Н. Социально-психологический тренинг профессионального общения: учеб. пособие. Екатеринбург: Урал. юрид. ин-т МВД России, 2017. 16 с.
4. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2005. 400 с.
5. Конфликты: виды, причины, способы разрешения // Dodiplom.ru: [сайт]. URL: <http://dodiplom.ru/ready/110100> (дата обращения: 28.04.2021).
6. Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. М., 2009. 240 с.
7. Общение. Компоненты общения. URL: <https://fireman.club> (дата обращения: 20.05.2021).
8. Особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел // Diplomba: [сайт]. URL: <http://diplomba.ru/work/109617> (дата обращения: 18.02.2021).
9. Профессиональное общение // Психологическая энциклопедия: [сайт]. URL: <https://vocabulary.ru/termin/professionalnoe-obschenie.html> (дата обращения: 18.05.2021).
10. Психологический словарь / под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. М., 2004. 479 с.
11. Психология общения. Энциклопедический словарь // Академик: [сайт]. URL: communication_psychology.academic.ru/801/ (дата обращения: 15.02.2021).
12. Разновидности речи // Psyera: [сайт]. URL: <http://psyera.ru> (дата обращения: 19.06.2021).
13. Репрезентативные системы человека и методы их выявления // Практическая психология: [сайт]. URL: <http://psycholog-praktik.ru/nlp/reprezentativnyie-sitemyi-i-metodyi-ih-v> (дата обращения: 27.06.2021).
14. Цели общения, задачи и функции // Психология и психиатрия: [сайт]. URL: <http://psihomed.com/tseli-obshheniya> (дата обращения: 25.04.2021).
15. Этапы общения. Основные способы построения психологического портрета в процессе профессионального общения // Helpiks.org: [сайт]. URL: <https://helpiks.org/9-36774.html> (дата обращения: 13.03.2021).

Тест «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС)

(авторы В. В. Синавский, В. А. Федорошин)

Инструкция

На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Коммуникативные способности –

ответы «да» на вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

ответы «нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности –

ответы «да» на вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38;

ответы «нет» на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпавших с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \times C, \text{ где}$$

K – величина оценочного коэффициента,

C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты могут варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 – о низком уровне.

Коммуникативные умения

Показатель	Оценка	Уровень
0,10–0,45	1	I – низкий
0,46–0,55	2	II – ниже среднего
0,56–0,65	3	III – средний
0,66–0,75	4	IV – высокий
0,76–1	5	V – очень высокий

Организаторские умения

Показатель	Оценка	Уровень
0,20–0,55	1	I – низкий
0,56–0,65	2	II – ниже среднего
0,66–0,70	3	III – средний
0,71–0,80	4	IV – высокий
0,81–1	5	V – очень высокий

Интерпретация

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Получившим оценку 2 коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Получившие высшую оценку 5 обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения. Отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей

(автор В. В. Бойко)

Инструкция

На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами коллег.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| 1. Рациональный канал эмпатии: | +1, +7, -13, +19, + 25, -31. |
| 2. Эмоциональный канал эмпатии: | -2, +8, -14, + 20, -26, +32. |
| 3. Интуитивный канал эмпатии: | -3, +9, +15, +21, +27, -33. |
| 4. Установки, способствующие эмпатии: | +4, -10, -16, -22, -28, -34. |
| 5. Проникающая способность к эмпатии: | +5, -1, -17, -23, -29, -35. |
| 6. Идентификация в эмпатии: | +6, +12, +18, -24, +30, -36. |

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозаключения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

Проникающая способность к эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

30 баллов и выше	– очень высокий уровень эмпатии;
29 – 22	– средний уровень эмпатии;
21 – 15	– уровень ниже среднего;
Менее 14	– очень низкий.

Тест «Что говорят мимика и жесты?»

(автор Т. Н. Оганесян, канд. пед. наук)

Инструкция

Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для вас.

Текст опросника

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) предательское проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин:
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями:
 - а) радостно кричите: «Привет!»;
 - б) сердечно пожимаете руку;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же (*дайте три ответа*):
 - а) качать головой;
 - б) кивать головой;
 - в) морщить нос;
 - г) морщить лоб;
 - д) подмигивать;
 - е) улыбаться.
5. Какая часть тела «выразительнее» всего:
 - а) ступни;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисти рук;
 - д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению (*дайте два ответа*):

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь:

- а) на то, как на вас сидит одежда;
- б) на причёску;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает:

- а) что ему есть, что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника:

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому:

- а) что первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней поговорили;
- в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть получить отказ.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите:

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) ничему: он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике сигналы, имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется:

- а) это просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит:

- а) смотрите совершенно спокойно;
- б) реагируете на происходящее каждой клеточкой тела;
- в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику:

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты лица;
- в) того, что он слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются. Вы согласны с этим:

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Обработка результатов

Подсчитайте количество очков по ключу.

Номер вопроса	Ответ					
	а	б	в	г	д	е
1	2	4	3	—	—	—
2	1	3	0	—	—	—
3	4	4	3	2	4	—
4	0	0	1	1	0	1
5	1	2	3	4	2	
6	2	1	3	2	3	2
7	1	3	3	2	0	—
8	3	1	1	—	—	—
9	3	2	2	1	—	—
10	3	2	1	—	—	—
11	0	3	1	—	—	—
12	1	4	2	—	—	—
13	0	4	3	—	—	—
14	4	2	0	—	—	—
15	4	0	1	—	—	—
16	0	2	1	—	—	—
17	3	4	1	—	—	—
18	2	4	0	—	—	—
19	3	2	1	—	—	—
20	4	0	2	—	—	—

Интерпретация

77–56 очков

У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уж готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется для вас опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55–34 очка

Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию, например, для того, чтобы правильно строить взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то говорит вам: «Мне с вами совсем не скучно», при этом выражение лица кислое. Но вы

верите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33–11 очков

Увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не можете – просто вы не придаете этому значения, и напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: «Тело – это перчатка для души». Немного понимать душу другого – верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Тест «Определение доминирующей перцептивной модальности»
(автор С. Ефремов)

Инструкция

Поставьте знак «+», если Вы согласны с данным утверждением, и знак «-», если не согласны.

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомобиле цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.

- 33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
- 34. Люблю слушать, когда говорят.
- 35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
- 36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
- 37. У меня неплохая стереоаппаратура.
- 38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
- 39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
- 40. Не выношу беспорядок.
- 41. Не люблю синтетических тканей.
- 42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
- 43. Часто хожу на концерты.
- 44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
- 45. Охотно посещаю галереи и выставки.
- 46. Серьезная дискуссия – это интересно.
- 47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
- 48. В шуме не могу сосредоточиться.

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов «да» («+»). Это ваш ведущий тип восприятия.

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

13 и более – высокий;

8–12 – средний;

7 и менее – низкий.

Тест «Определение уровня общительности»

(автор В. Ф. Ряховский)

Инструкция

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

Текст методики

1. Вам предстоит ordinaria или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании, совещании или тому подобном мероприятии?
3. Вы не откладываете визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обращается к вам с просьбой (показать дорогу, сказать время)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или кафе вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?

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

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

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

За ответы «да» поставьте 2 балла, за «иногда» – 1 балл, за «нет» – 0 баллов. Полученные баллы суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей вы относитесь.

Интерпретация

30–32 балла – вы явно некоммуникабельны, вам и вашим близким от этого нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 баллов – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выведет из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

19–24 баллов – вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

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

9–13 баллов – вы весьма общительны (иногда даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

4–8 баллов – вы всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас

мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 балла и менее – ваша коммуникабельность носит болезненный характер, вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

**Тест «Исследование предпочитаемой формы
социального поведения в конфликтных ситуациях»**
(автор К. Н. Томас)

Инструкция

Постарайтесь представить предлагаемую ситуацию и выбрать наиболее типичный для вас способ реагирования – вариант «А», либо «Б». Над ответами долго не задумывайтесь, поскольку здесь нет правильных или неправильных ответов.

Утверждения

1

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

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека.

3

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я стараюсь не задеть чувства другого человека.

5

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.

Б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы одержать победу над другим.

8

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

Б. Я предпринимаю все усилия, чтобы добиться своего.

10

А. Я твердо стремлюсь добиться своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11

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

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

12

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

Б. Я даю возможность другому остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14

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

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

15

А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

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

16

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я обычно стараюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

18

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

Б. Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19

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

Б. Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

21

А. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.

Б. Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22

А. Я пытаюсь найти такую позицию, которая находится посередине между моей позицией и позицией другого человека.

Б. Я отстаиваю свою позицию.

23

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

24

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25

А. Я стараюсь убедить другого в своей правоте.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательнее к аргументам другого.

26

А. Я обычно предлагаю свою позицию.

Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27

А. Зачастую стремлюсь избежать споров.

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

28

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30

А. Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.

Обработка результатов

№	I	II	III	IV	V
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B		A	
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A	B			
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A

I – соперничество
 II – сотрудничество
 III – компромисс
 IV – избегание
 V – приспособление

Интерпретация

Соперничество – стремление добиться успеха в ущерб другому участнику взаимодействия.

Сотрудничество – стремление добиться успеха для обоих участников взаимодействия.

Компромисс – за счет взаимных уступок. Стремление добиться успеха за счет взаимных уступок.

Избегание – отказ от своих целей, отсутствие стремления к кооперации и достижению своих целей.

Приспособление – жертвование своими интересами.

Притча «Знание людей в теории и на практике»

(Пезешкян Носсрат «Торговец и попугай.

Восточные истории и психотерапия)»)

Один способный молодой человек, жаждавший знаний и мудрости, испытывая многие лишения, изучал вдали от родины, в Египте, физиогномику, науку о выражении лица. Шесть лет длилось это учение. И вот настал день, когда он прекрасно сдал все экзамены. Радостный и гордый, молодой человек верхом на коне возвращался на родину. На каждого встречного он уже смотрел глазами человека, познавшего мудрость науки, и, чтобы расширить свои знания, читал по выражению их лица как книгу. И вот повстречался ему человек, на лице которого он прочитал шесть свойств характера: ясно было, что он завистлив, ревнив, жаден, скуп, корыстолюбив и беспощаден. «Бог свидетель, какое страшное выражение лица у этого человека, никогда я еще не видел и не слышал ничего подобного. Вот когда я смог бы проверить свою теорию». Пока он так думал, незнакомец подошел к нему с приветливым, добродушным выражением лица и смиренно сказал: «О, господин! Уже поздно, а ближайшая деревня далеко. Моя хижина маленькая и темная, но я буду носить тебя на руках. Какая это была бы честь для меня, если бы я посмел считать тебя своим гостем на эту ночь, и как осчастливило бы меня твое присутствие!». Наш путешественник с изумлением подумал: «Поразительно! Какой контраст между речами этого человека и отвратительным выражением его лица». Эта мысль глубоко взволновала молодого человека, он стал сомневаться в том, что усвоил за все шесть лет учения. Чтобы вновь обрести уверенность, он принял приглашение незнакомца.

Хозяин услаждал ученого чаем, кофе, соками, печеньями и кальяном. Он осыпал своего гостя любезностями и вниманием. Три дня и три ночи гостеприимному хозяину удалось удержать путешественника у себя.

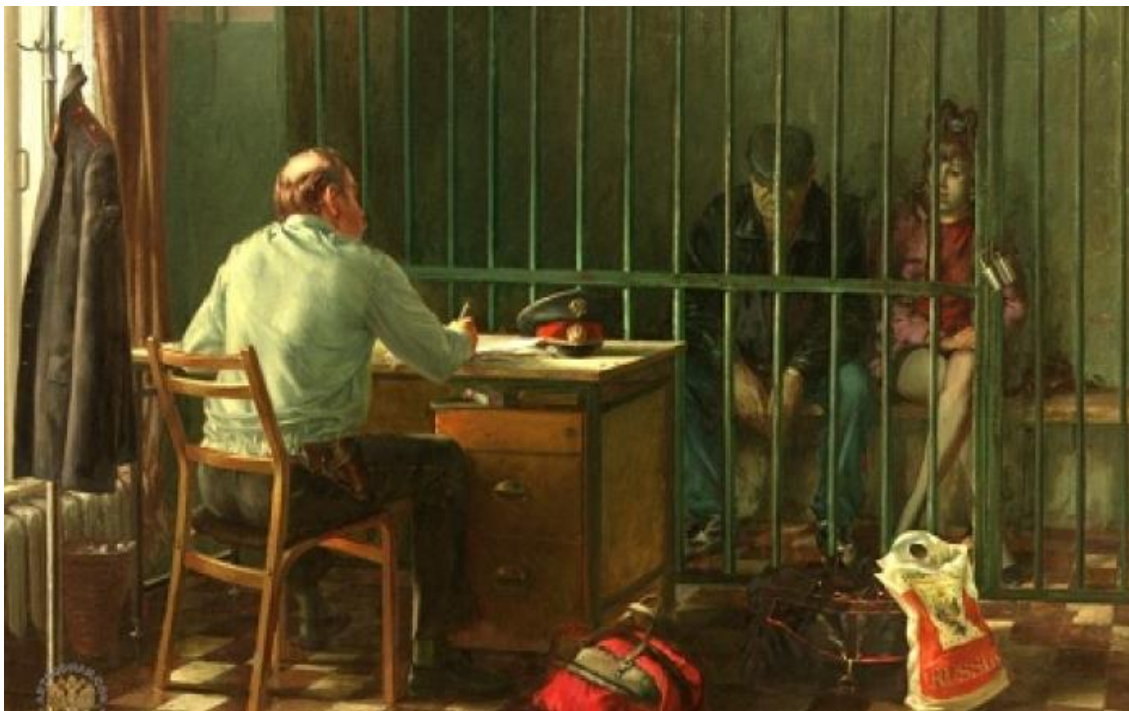
Наконец ученый пожелал избавиться от этого невероятного гостеприимства и принял твердое решение уехать. В час расставания хозяин протянул ему конверт со словами: «О господин! Это Ваш счет». «Какой счет?» – с удивлением спросил молодой человек. И тут-то обнажилось истинное лицо хозяина. Он нахмурил лоб и злобно закричал: «Какая наглость! Что ты себе воображал, когда ел здесь и пил? Уж не думал ли ты, что все это было даром?». При этих словах ученый сразу пришел в себя и молча вскрыл конверт. Он увидел, что все, что он ел и не ел, было указано в счете по цене во стократ большей. У него не было при себе даже половины требуемой суммы. Пришлось слезть с лошади и отдать ее хозяину, а в придачу еще и седло со всей поклажей. Но и этого оказалось мало; тогда он снял с себя и отдал до-

рожный костюм. Пешком отправился он в путь. И долго еще можно было слышать его восторженные слова: «Слава богу, что шесть лет моего учения не были напрасны!».

1. Какие аспекты коммуникации проиллюстрированы в данном примере?
2. Найдите ошибки восприятия молодого ученого.
3. Перечислите приемы установления психологического контакта, используемые хозяином хижины.

Учимся интерпретировать невербальную коммуникацию

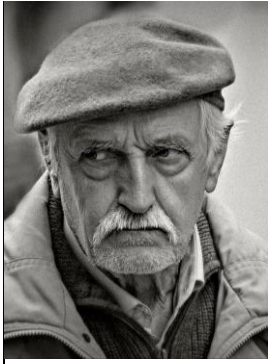
1. Придумайте сюжет по картине. Используя знания кинесики, проксемики, опишите переживания, чувства, эмоции мужчины и женщины.



2. Посмотрите на фото ниже и определите эмоциональные состояния, как можно подробнее описав внешние признаки.

Заполните таблицу.

Эмоциональное состояние	Внешние признаки
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	



1



2



3



4



5



6



7

Учебное издание

Психология общения

Чернобродов Евгений Романович, канд. психол. наук
Галкина Наталья Юрьевна, канд. психол. наук, доц.
Челпанова Оксана Евгеньевна

Редактор *А. А. Лебедева*

Подписано в печать 22.06.2022.
Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Усл. печ. л. 6,1. Тираж 100 экз. Заказ № 21.
Дальневосточный юридический институт МВД России.
Редакционно-издательский отдел. Типография.
680020, г. Хабаровск, пер. Казарменный, 15.