МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИИ»

С.З. Еникеева, О.Н. Рябцева

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Учебно-практическое пособие

Казань
КЮИ МВД России
2023

Еникеева С.З., Рябцева О.Н.

Основы профессиональной деятельности: психологическая подготовка: учебно-практическое пособие. – Казань, 2023. – 131 с.

Учебно-практическое пособие представляет собой комплекс дидактических материалов, состоящий из учебных вопросов, творческих и тестовых заданий, практических задач, тем для дискуссий и размышлений, докладов, сообщений, а также самостоятельной подготовки. Содержание учебно-практического пособия ориентировано на формирование необходимых психологических профессионально значимых качеств у сотрудников ОВД; овладение приемами психологической саморегуляции; развитие коммуникативных качеств и умений при взаимодействии с различными категориями граждан, урегулировании межличностных конфликтов и др.

Учебно-практическое пособие предназначено для обеспечения учебного процесса по основам профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел с целью практического освоения учебного материала курса «Морально-психологическая подготовка» по разделам «Психологическая подготовка», «Практикум по психологии общения».

Учебно-практическое пособие предназначено для использования в учебном процессе образовательных организаций системы МВД России профессорско-преподавательским составом и курсантами, а также для самостоятельной работы обучающихся.

© КЮИ МВД России, 2023

Оглавление

Введение…….. 4

Раздел 1. Психологическая подготовка……... 6

1.1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудника органов внутренних дел ……. 6

1.2. Приемы психологической саморегуляции сотрудника органов внутренних дел …… 23

1.3. Психологический практикум…….…… 33

Раздел 2. Практикум по психологии общения…… 58

2.1. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации…… 58

2.2. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами ……... 68

2.3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел..……. 78

2.4. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан..... 86

2.5. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование 93

2.6. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами ……..... 100

Заключение …….. 109

Список литературы ……..……. 110

Приложение …… 112

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность предъявляет к человеку определенные требования и накладывает своеобразный отпечаток на его личность и весь образ жизни. Профессия «полицейский» – не исключение. И для того, чтобы определить, какими личностными качествами, обусловливающими эффективность профессиональной деятельности, должен обладать сотрудник органов внутренних дел, необходимо подвергнуть психологическому анализу саму эту деятельность, выявить ее специфические особенности, раскрыть ее структуру. Выяснение закономерностей профессиональной деятельности позволяет не только изучить ее, но и определить, какими профессионально значимыми качествами должен обладать каждый полицейский.

Одним из ведущих направлений совершенствования деятельности органов внутренних дел является психологическая подготовка сотрудников, целью которой является формирование у них готовности действовать профессионально грамотно, четко, с высокой работоспособностью в любых сложных условиях служебной деятельности. Психологическая подготовленность существенно повышает профессиональное мастерство сотрудника.

Качество профессионального общения сотрудника полиции актуально на протяжении всего существования правоохранительной системы, поскольку является важной составляющей профессионализма, носит многосторонний и исключительный характер, служит для успешного выполнения служебных задач в различных ситуациях взаимодействия с гражданами и коллегами.

Цель учебно-практического пособия – закрепление обучающимися учебного материала из разделов «Психологическая подготовка», «Психологический практикум», а также других разделов образовательных программ профессиональной подготовки сотрудника органов внутренних дел, обучающихся на очном отделении в образовательных организациях системы МВД России.

Задачами учебно-практического пособия являются:

– закрепление теоретических положений изучаемых разделов;

– овладение приемами психологической саморегуляции;

– овладение техниками эффективного общения и управления конфликтами в ходе профессионального общения;

– освоение эффективных способов разрешения типовых ситуаций профессионального общения с гражданами;

– приобретение навыков и умений диагностики профессионально важных качеств личности, необходимых для повышения эффективности общения сотрудников в ситуациях взаимодействия с гражданами;

– освоение методов и приемов оказания правомерного психологического воздействия на граждан.

Учебно-практическое пособие содержит теоретические вопросы по

каждой теме, практические задания, задачи, задания для самостоятельной подготовки, вопросы для самоконтроля знаний, список литературы.

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

Настоящее учебно-практическое пособие предназначено для использования в качестве дидактического материала на практических занятиях, а также для организации самостоятельной подготовки обучающихся.

РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

1.1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации

1.1.1. Общая психологическая характеристика правоохранительной деятельности. Профессионально важные качества сотрудника ОВД РФ

Психологический анализ деятельности требует четкого знания основных функций, задач и требований к деятельности полиции. Такими задачами являются:

– обеспечение личной безопасности граждан;

– предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений;

– раскрытие преступлений;

– охрана общественного порядка и обеспечение общественной безопасности;

– оказание помощи в пределах, установленных законом, гражданам, должностным лицам, предприятиям, учреждениям, организациям и общественным объединениям в осуществлении их законных прав и интересов.

Анализ специфики деятельности полиции позволяет выделить общие для представителей ее различных служб характеристики:

– деятельность полиции является разновидностью государственной службы, и порядок ее прохождения работниками определен в Положении о службе в органах внутренних дел Российской Федерации, сотрудники полиции имеют специальные звания и при выполнении своих должностных обязанностей должны, как правило, носить специально установленную форму одежды;

– деятельность сотрудников полиции строится на принципах законности, гуманизма, уважения прав человека и гласности;

– нормативно-правовая регламентация деятельности полиции определяет специфику проведения правоохранительных мероприятий в сфере борьбы с преступностью и охраны общественной безопасности;

– выполнению полицейских функций, как правило, противодействуют правонарушители и их пособники;

– работникам полиции предоставлены обширные властные полномочия, реализация которых зависит от их умения разумного, целесообразного и законного применения власти;

– полиция обладает специфическими средствами воздействия, в том числе принуждения, в процессе профилактики и пресечения правонарушений (психологическое воздействие в виде предупреждения, замечания и т.д.; применение специальных средств, физической силы и огнестрельного оружия);

– разнообразие социальных ситуаций, в которых приходится действовать работникам полиции, определяет требования к их психологической готовности, умению быстро входить в сущность произошедшего события и коммуникативным качествам;

– деятельность полиции проходит в условиях конспирации и необходимости сохранения ее сотрудниками служебной тайны;

– полицейская деятельность характеризуется экстремальностью, связанной с наличием различных стресс-факторов (повышенная ответственность, неопределенность информации, дефицит времени, опасность для здоровья и др.) и психическими перегрузками в работе;

– на деятельность сотрудников влияют атмосфера в обществе, оценки населением степени ее эффективности и складывающийся авторитет полиции.

Результаты любого вида деятельности работников полиции зависят от ее качественных характеристик: нормативности, организованности, подготовленности, освоенности и эффективности.

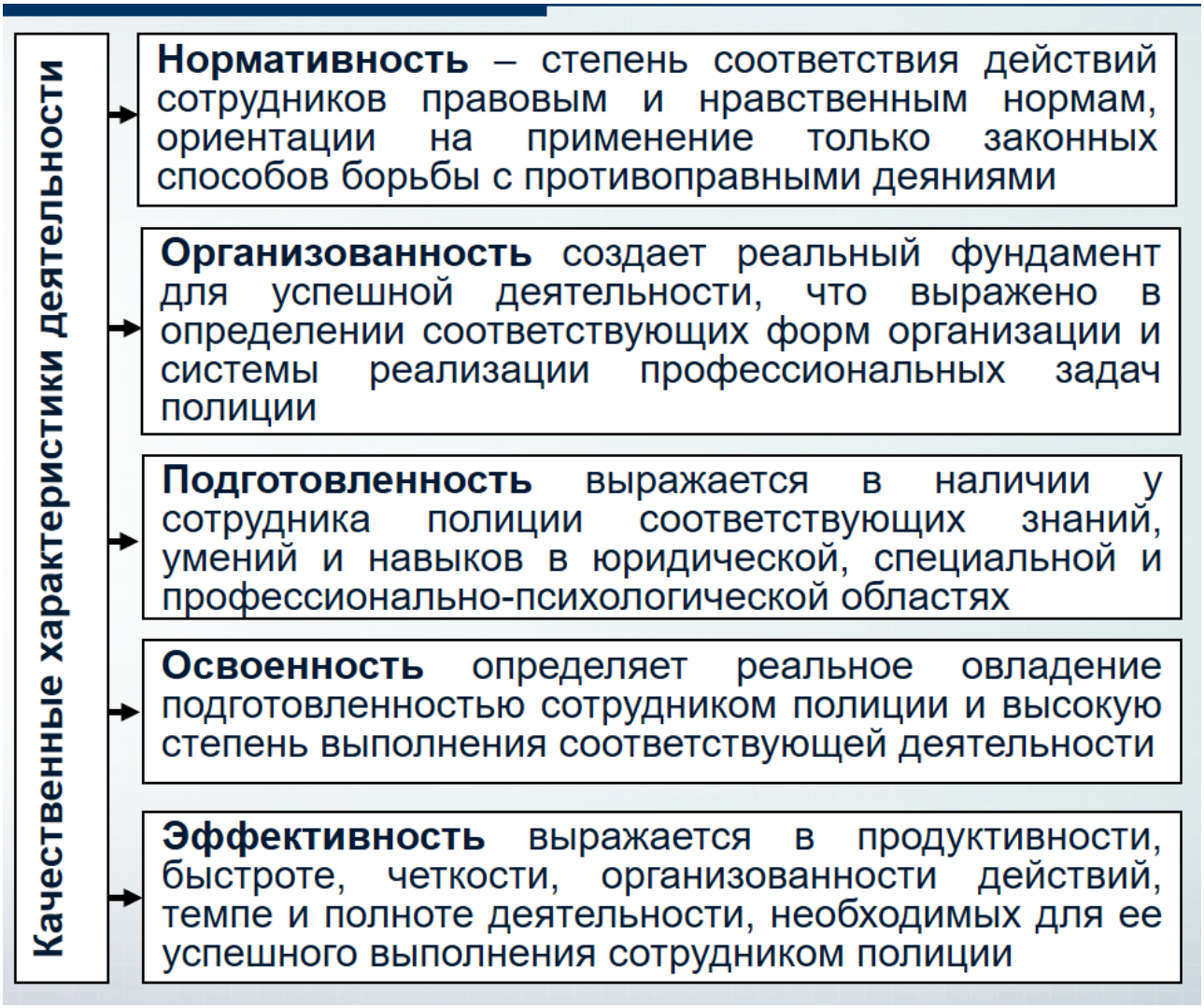


Схема 1.1. Качественные характеристики деятельности сотрудника ОВД.[1]

[1] Схемы подготовлены на основе рекомендаций ДГСК МВД России. См.: Профессиональная подготовка полицейских: учебное наглядное пособие в 4-х ч. / под общ.ред. В.Л.Кубышко. Москва: ДГСК МВД России, 2020. Часть 3. 541 с.

Исходя из законодательно определенных задач деятельности полиции, можно выделить следующие ее разновидности:

- профилактическую деятельность;
- оперативно-розыскную деятельность;
- дознание и расследование преступлений;
- охрана общественного порядка и безопасности.

Профилактическая деятельность – совокупность специальных мер, направленных на минимизацию криминогенных факторов, выявление лиц, склонных к совершению преступлений, а также причин и условий возникновения и распространения отдельных видов (форм) преступной деятельности. Цель профилактики – предотвращение правонарушений и чрезвычайных происшествий.

Психологические качества, необходимые для успешных профессиональных действий по профилактике правонарушений (участковых инспекторов полиции, работников подразделений по профилактике правонарушений несовершеннолетних и некоторых других категорий работников)
✓ профессиональная наблюдательность; ✓ уравновешенность, самообладание при конфликтах; ✓ способность располагать к себе людей, вызывать у них доверие; ✓ наблюдательность за душевной жизнью человека; ✓ умение отстаивать свою точку зрения; ✓ способность к воссозданию образа по словесному описанию; ✓ умение делать выводы из противоречивой информации; ✓ память на внешность и поведение человека; ✓ способность к быстрому установлению контактов с новыми людьми.

Оперативно-розыскная деятельность – деятельность по выявлению и раскрытию преступлений, розыску лиц, совершивших преступления и скрывшихся от органов предварительного расследования и суда, бежавших из мест лишения свободы, без вести пропавших.

Психограмма оперативного работника (сотрудников уголовного розыска, подразделений по борьбе с экономическими преступлениями и организованной преступностью, оперативно-поисковых подразделений, отделов по борьбе с незаконным оборотом наркотиков и некоторых других служб)

- ✓ способность решать профессиональные задачи в ситуациях, сопровождающихся высокой степенью личного риска и опасности для жизни;
- ✓ готовность к ситуациям силового (включая огневое) единоборства с преступниками;
- ✓ повышенная ответственность за свои действия («отсутствие права на ошибку»);
- ✓ способность выдерживать длительное эмоциональное напряжение, тревожные состояния, чувство страха, неопределенности, невозможности поделиться своими сомнениями с близкими и т.п.;
- ✓ постоянная интеллектуальная активность (анализ непрерывно меняющейся информации, удержание в памяти большого количества фактов; принятие решений в условиях дефицита времени и информационной неопределенности);
- ✓ способность к ролевому перевоплощению, умение выдавать себя за других людей, искусно разыгрывать роли различных социальных и профессиональных типов;
- ✓ речевая находчивость, умение быстро и достоверно объяснить критическую ситуацию другому, скрывая при этом истинные намерения

Деятельность по дознанию и расследованию преступлений является основным для дознавателей, следователей и экспертов-криминалистов органов внутренних дел, а его содержание требует знания тактики и методики раскрытия и расследования конкретных преступлений, приемов проведения отдельных следственных действий, способов установления психологического контакта с другими людьми и т.д. Большое значение здесь приобретает интеллектуальная деятельность, творчество в выдвижении обоснованных версий преступлений и их квалифицированной отработки.

Психограмма дознавателя, следователя и эксперта-криминалиста

- ✓ мотивационно-ценностные особенности (развитое правосознание, честность, мужество, принципиальность, добросовестность, исполнительность, дисциплинированность, развитая мотивация достижения, выраженная мотивация самоактуализации и др.);
- ✓ познавательные качества (высокий уровень интеллекта, гибкость мыслительных процессов: творческое мышление, наблюдательность, умение прогнозировать, развитая интуиция, хорошая память, развитое произвольное внимание и др.);
- ✓ коммуникативные качества (умение устанавливать психологический контакт, владение коммуникативной техникой поведения, наличие организаторских качеств и др.);
- ✓ иные личностные особенности (устойчивая и адекватная самооценка,

самостоятельность и независимость, ответственность, самоуважение и др.).

Деятельность по охране общественного порядка и безопасности является ведущей для патрульно-постовой службы полиции, дорожно-патрульной службы ГИБДД, муниципальной полиции. Общая характеристика этой деятельности – целенаправленное наблюдение и пресечение правонарушений в общественных местах.

Психограмма сотрудника ППС, ДПС ГИБДД
✓ наличие определенного жизненного и профессионального опыта; ✓ интерес к человеку, его переживаниям, способность к эмпатии; ✓ уверенность в себе, настойчивость, способность к противодействию нарушителям правопорядка; ✓ хорошая спортивная подготовка; ✓ уверенное владение табельным огнестрельным оружием; ✓ наблюдательность; ✓ способность к усвоению новых знаний, обучению; ✓ активная личностная позиция; ✓ мотивация достижений; ✓ оперативность в принятии решений; ✓ требовательность; ✓ контроль над агрессивностью и др.

В профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел выделяют следующие основные элементы, функционирующие в органическом единстве:

Схема 1.2. Основные элементы профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел

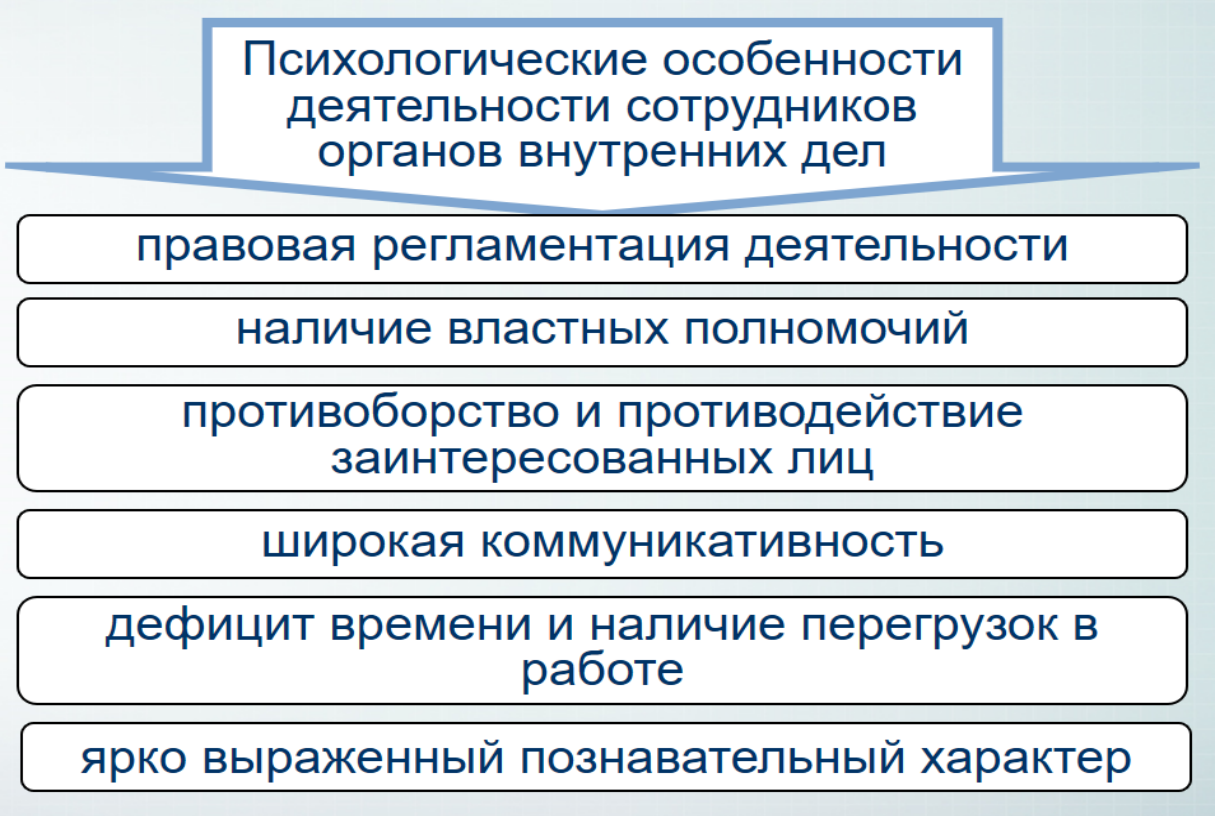


Схема 1.3. Психологические особенности деятельности сотрудников ОВД

1.1.2. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации

Схема 1.4. Психологическая характеристика профессионально-психологических качеств сотрудника органов внутренних дел

Правоохранительная деятельность зависит не только от знаний, умений и навыков работников, но и от личностных качеств. Поэтому в число профессиональных требований всегда включались и включаются соответствующие психологические свойства.

1.1.3. Профессиональная деформация сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации, ее основные проявления, профилактика и преодоление

В процессе службы под влиянием сложных, эмоционально напряженных условий у сотрудников происходит истощение психофизических ресурсов организма или наступает профессиональная деформация[2], в результате которых формируются психосоматические заболевания (гипертоническая, язвенная болезнь и др.), нервно-психические расстройства, что, в конечном счете, приводит к сокращению периода продуктивной профессиональной деятельности.

Профессиональная деформация личности – это негативное изменение психической структуры, моральных и физических качеств личности под влиянием выполнения профессиональных обязанностей.

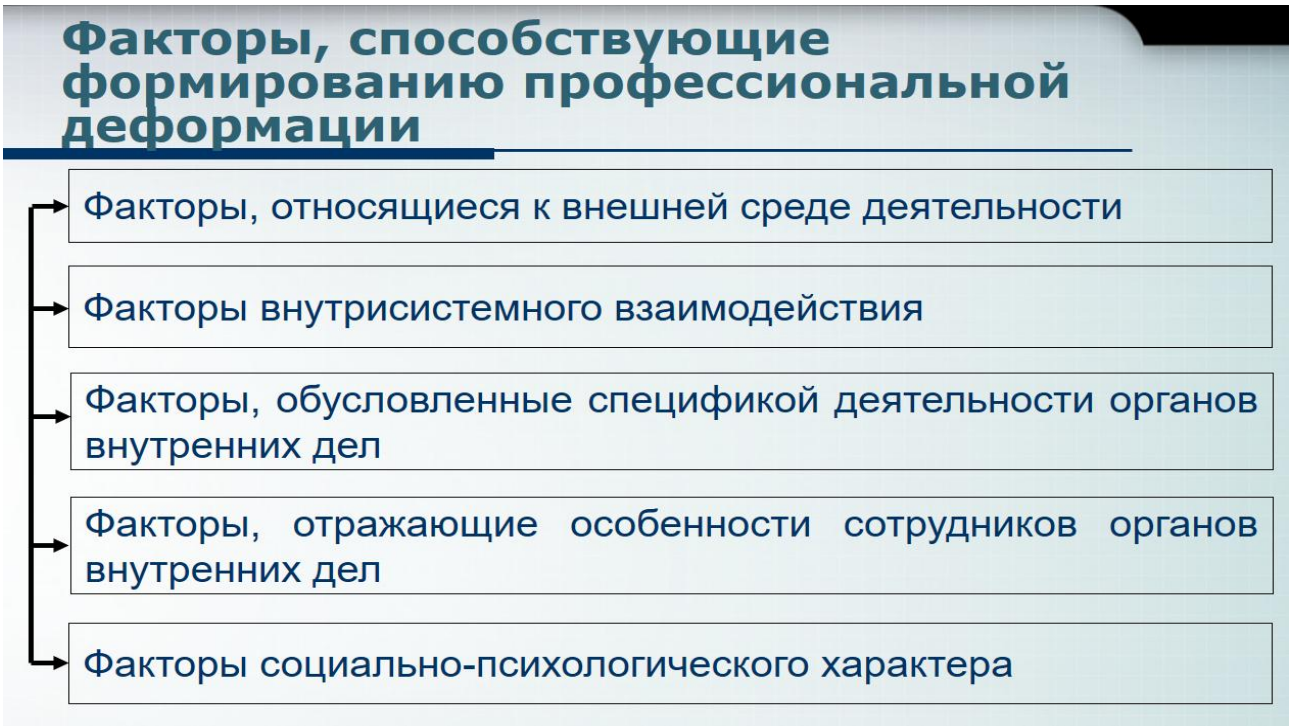


Схема 1.5. Факторы, способствующие формированию профессиональной деформации

[2]Деформация (от латинского deformatio) – искажение, изменение.

Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел – это негативное изменение его личностных черт и качеств, приводящее к искажению общественной и моральной направленности его профессиональных действий и других поведенческих актов. Объективно это обусловлено содержанием, организацией и условиями служебной деятельности, нравственно-психологическими и криминологическими характеристиками ее объекта, особенностями ближайшего социального окружения сотрудников.

К **причинам** профессионально-нравственной деформации относятся:

- ✓ **общие причины** появления и распространения профессионально-нравственной деформации, связанные с состоянием общества, с самой природой отношений общества и личности;
- ✓ **особые причины**, связанные со спецификой системы ОВД;
- ✓ **единичные причины**, связанные с личностью сотрудника ОВД, ее негативными морально-психологическими качествами, ее низкой адаптивностью к специфике профессиональной деятельности.

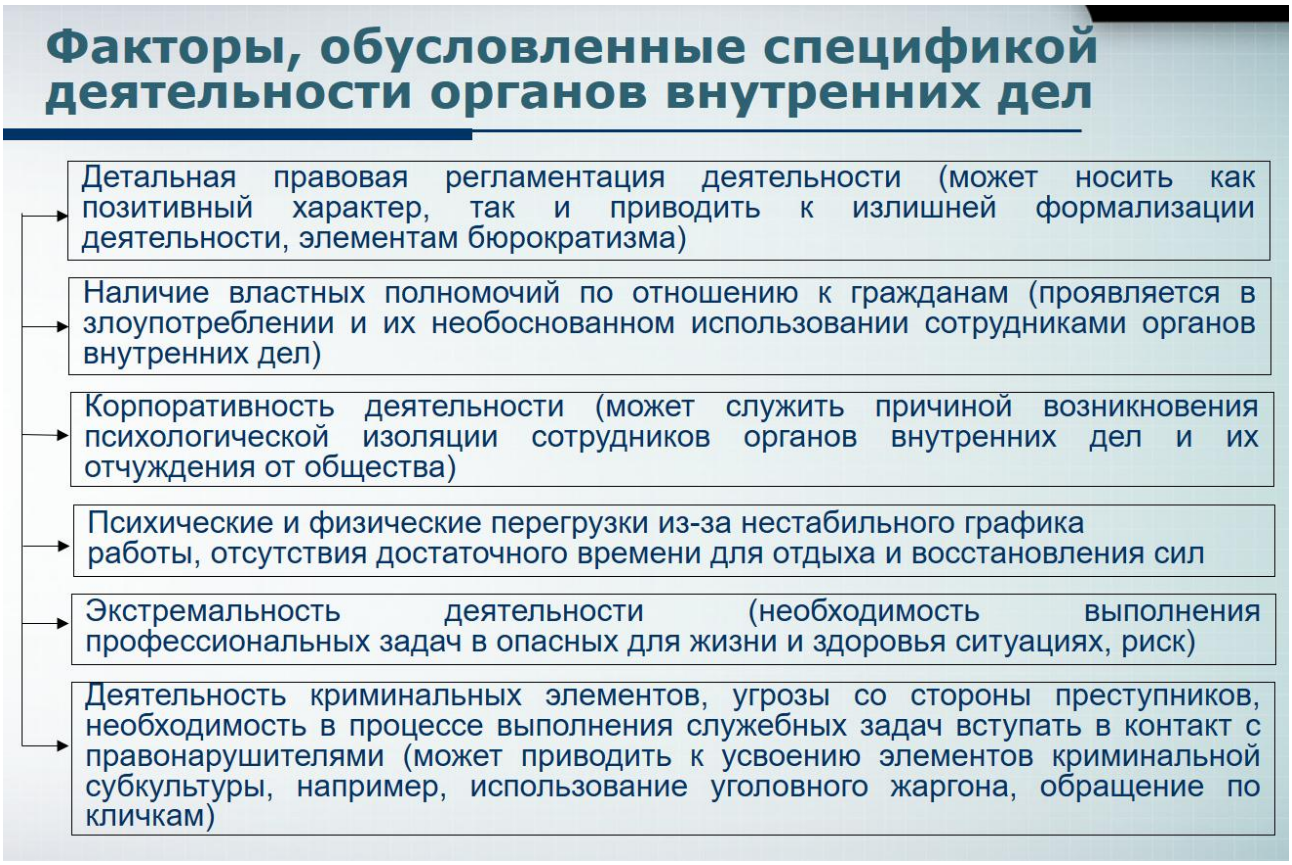


Схема 1.6. Характеристика факторов деформации личности, обусловленных профессиональной деятельностью сотрудников органов внутренних дел

Схема 1.7. Характеристика факторов деформации, обусловленные индивидуально-психологическими качествами личности

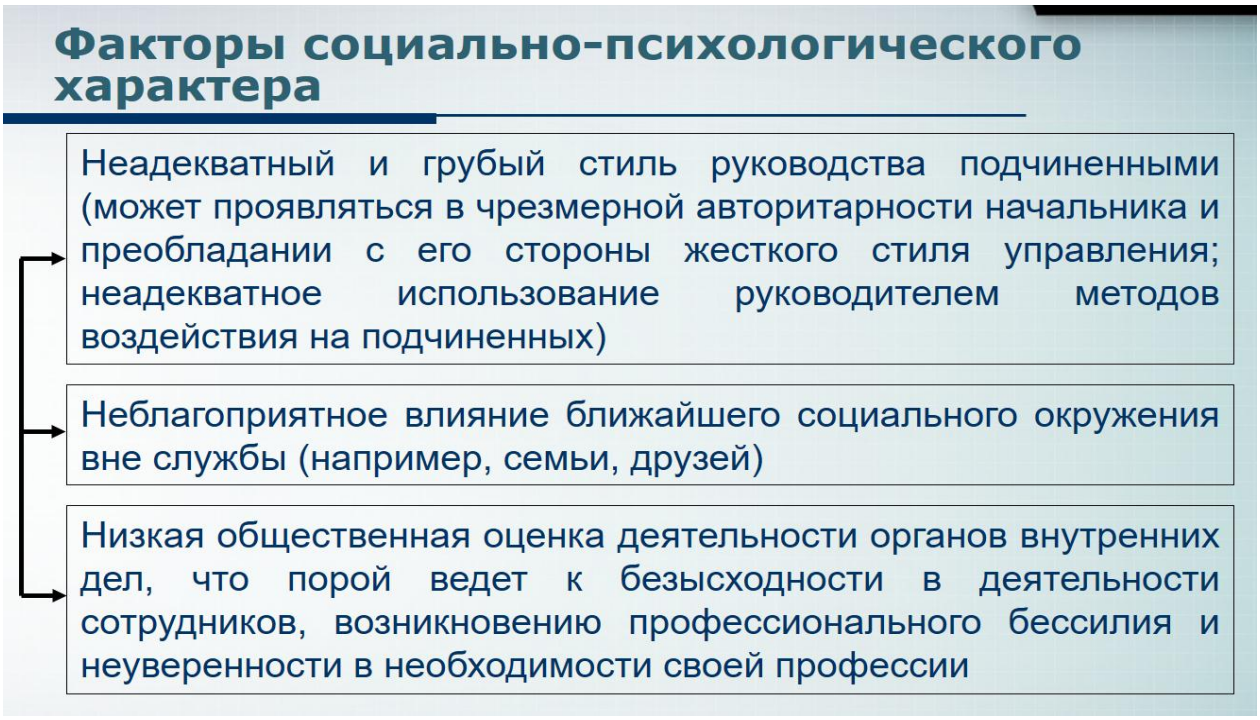


Схема 1.8. Характеристика социально-психологических факторов профессиональной деформации

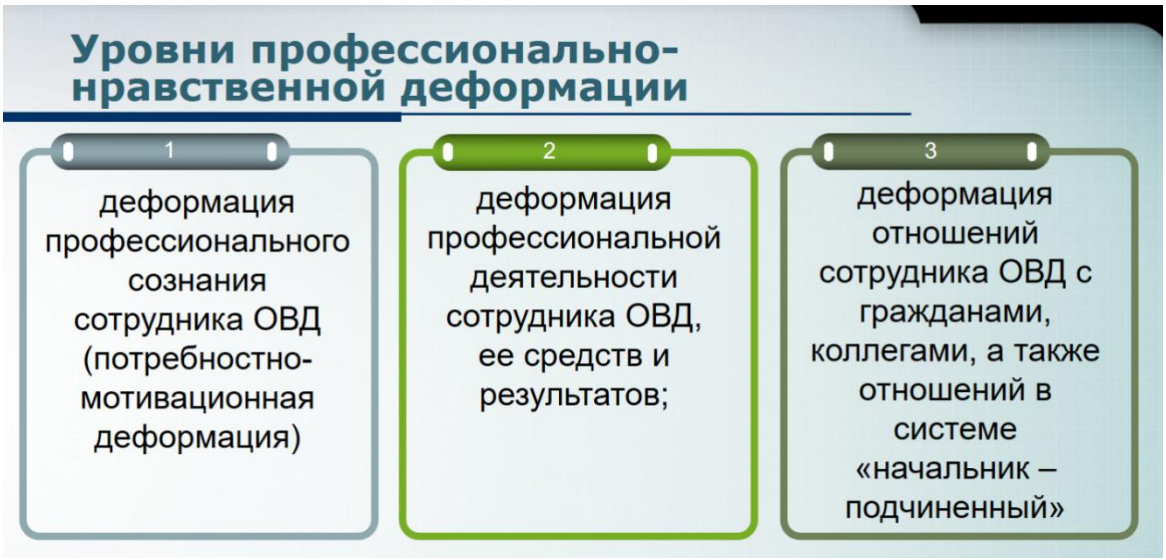


Схема 1.9. Уровни проявления профессиональной деформации сотрудника ОВД

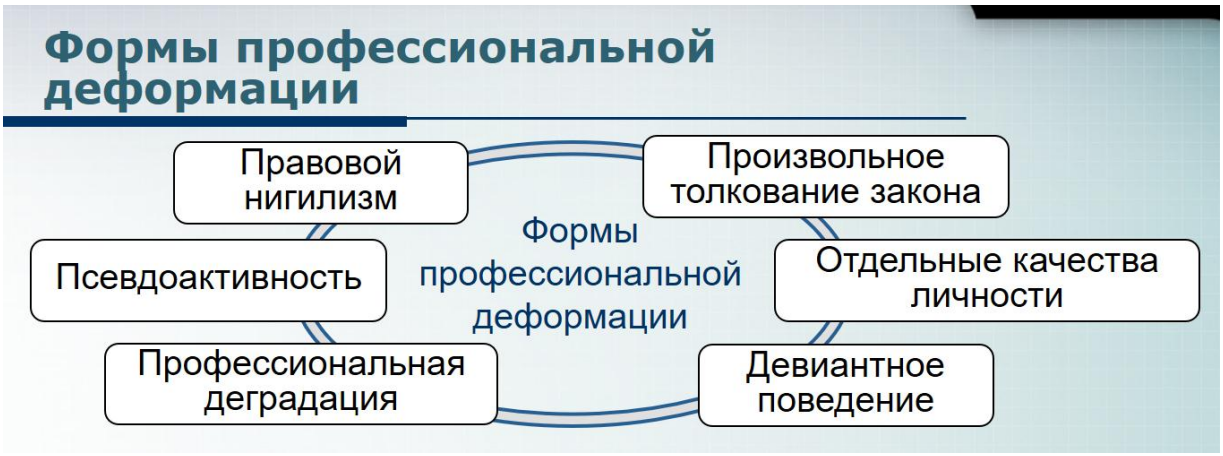


Схема 1.10. Формы проявления профессиональной деформации сотрудника органов внутренних дел

Правовой нигилизм – осознанное игнорирование требований закона, исключающее преступный замысел. Правовой нигилизм как одно из явлений профессиональной деформации имеет несколько форм: пренебрежительное отношение к требованиям закона или непринятие необходимых по закону мер. При этом некоторые процессуальные предписания оцениваются сотрудником органов внутренних дел как формальные и второстепенные, а принципу законности противопоставляется принцип целесообразности.

Псевдоактивность – это проявление в поведении сотрудника органов внутренних дел волокиты при расследовании уголовных дел; подмены профессиональной деятельности составлением разного рода бумаг; отрицанием прав граждан под предлогом их собственного блага; необоснованное привлечение лиц к уголовной ответственности; грубость по отношению к гражданам, особенно задержанным за совершение правонарушений и преступлений.

Произвольное толкование закона – это манипуляция сотрудником правовыми категориями («виновен», «не виновен») в зависимости от определенных обстоятельств (например, от показателей отчетности).

Проявление этой деформации заключается в притуплении у сотрудника органов внутренних дел чувства профессионального долга и появлении стремления пренебрегать некоторыми этическими ценностями.

Качества личности, например, чрезмерно выраженная подозрительность сотрудника органов внутренних дел по отношению к окружающим людям. Интенсивное влияние профессионального опыта может привести к утрате веры в людей, готовности подозревать окружающих в совершении неблаговидных действий и злостным умысле, побуждает видеть в каждом человеке преступника. Склонность к подозрительности развивается из таких личностных качеств, как реалистичность суждений и поступков, скептицизм и неконформность, которые при умеренной выраженности определяют успешность выполнения служебных функций.

Профессиональная деградация – это нарушение закона сотрудником, аморальность, асоциальность поведения и профессиональное бессилие, наличие этих факторов в поведении личности делает невозможным дальнейшую службу в органах внутренних дел.

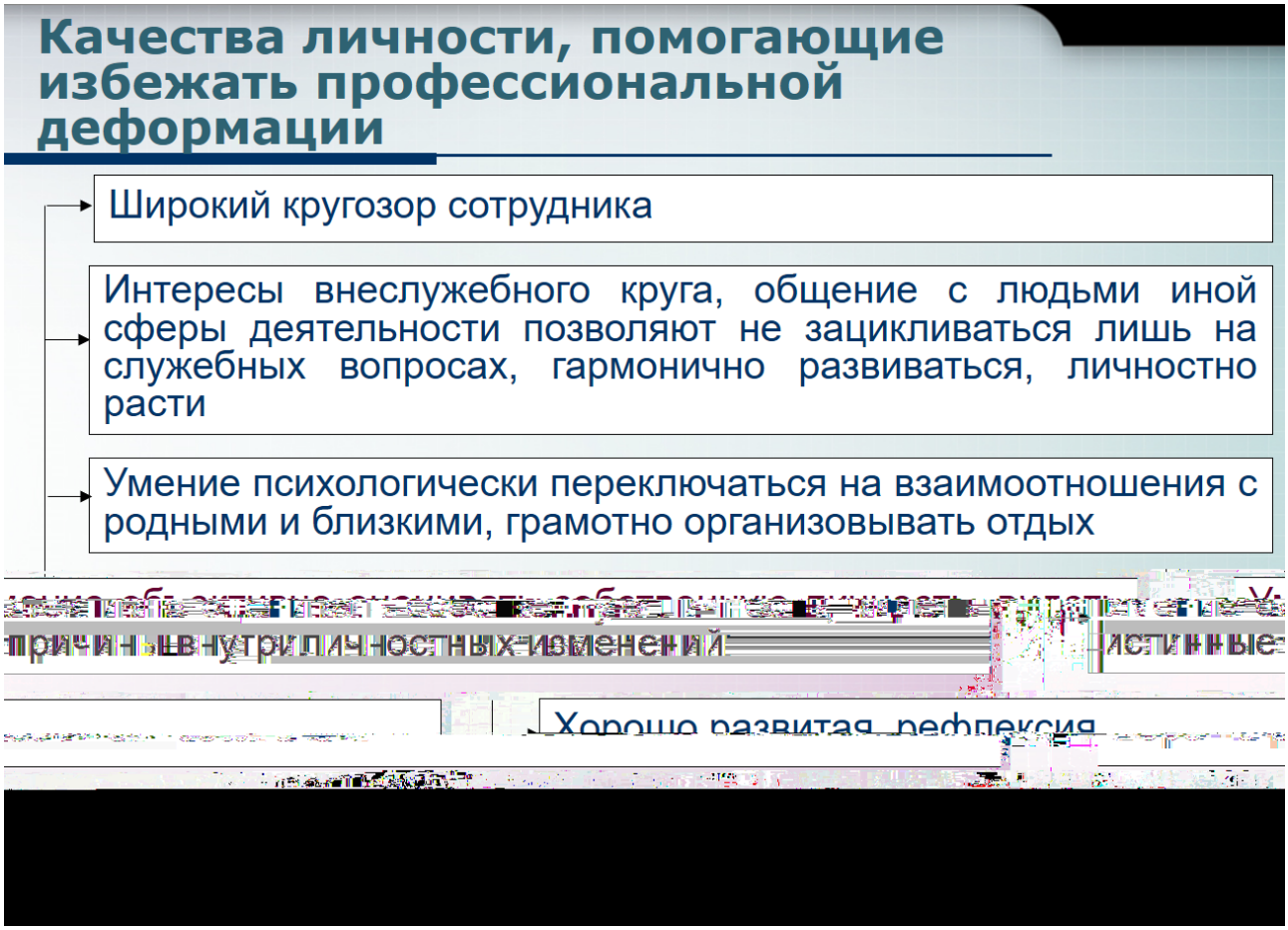


Схема 1.11. Предупреждение профессиональной деформации сотрудника органов внутренних дел

Функции саморегуляции:

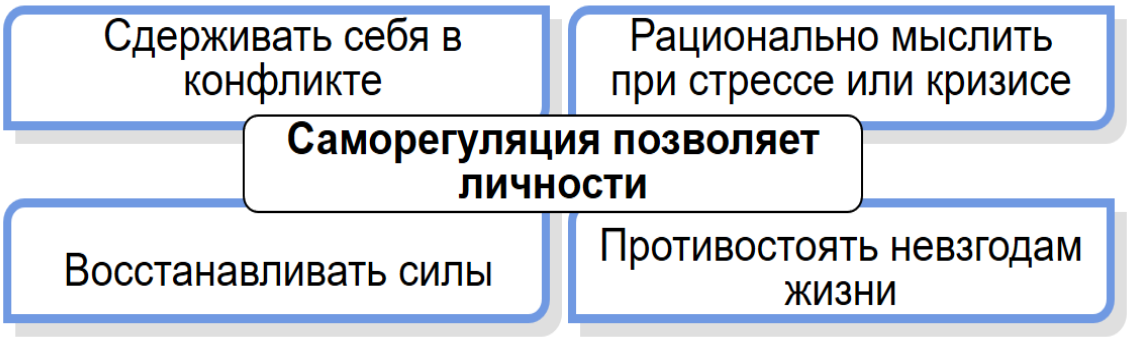


Схема 1.15. Функции саморегуляции

Факторами, формирующими саморегуляцию личности, являются:

– психологические особенности личности;

– внешние условия среды;

– специфика взаимоотношений личности и окружающей его действительности;

– цели деятельности.

Переживания человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе являются **эмоциональным состоянием.**

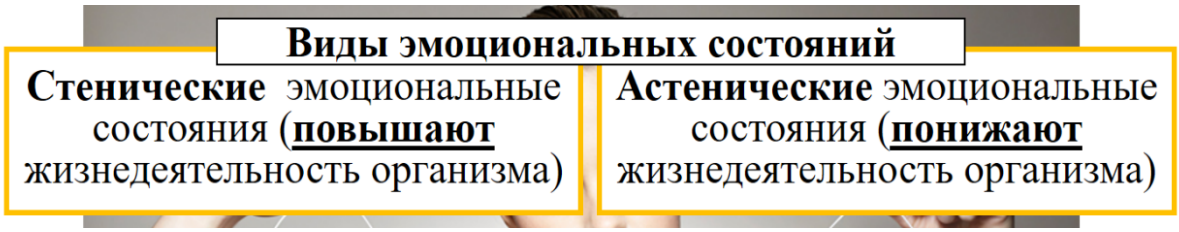


Схема 1.16. Эмоциональные состояния личности

Схема 1.17. Эмоциональные состояния в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел

Охарактеризуем каждый из этих видов.

Настроение – преобладающее в течение относительно непродолжительного времени эмоциональное состояние (радостное, грустное, тревожное), создающее общий эмоциональный фон и окрашивающее все переживания человека.

Апатия – психическое состояние, проявляющееся безразличием к себе и потерей интереса к окружающему. Испытав сильное потрясение, человек теряет интерес к работе в целом и последующим трудностям в частности. У него опускаются руки, пропадает желание бороться и искать решение, и в результате проблема может перерасти в кризис. Причинами апатии может выступать профессиональная деятельность, сопровождающаяся эмоциональным выгоранием.

Фрустрация – психическое состояние человека, возникающее при наличии непреодолимых препятствий (реальных/мнимых) на пути к достижению цели, удовлетворению потребности.

Эмоциональное напряжение – длительное переживание тех или иных событий, сопровождающееся ощущением общего дискомфорта, беспокойства, волнения.

Стресс – совокупность защитных физиологических реакций (адаптационный синдром), состояние напряжения, возникающие в организме человека под воздействием чрезвычайных и неблагоприятных факторов.

Стресс в свою очередь подразделяется на **эустресс** – стресс, который повышает силы организма (например, похвала со стороны непосредственного руководителя, объявление благодарности), и **дистресс** – стресс, способствующий потере сил организма (ощущение нецелесообразности выполняемой работы или постоянные конфликты в семье из-за переноса профессиональных проблем в личную сферу).

Симптомы стресса
Ухудшение памяти (увеличение времени запоминания необходимого материала; увеличение времени, необходимого для того, чтобы вспомнить необходимую информацию)
Постоянное чувство усталости, раздражительности или подавленности
Частые ошибки при выполнении привычных действий; повышенная возбудимость, обидчивость, плаксивость
Повышение темпа речи; повышенная тревожность; неудовлетворенность своей работой
Потеря чувства юмора; жалость к себе; излишнее упрямство; бессонница
Злоупотребление алкоголем, курение и другие проявления вредных привычек
Постоянное чувство голода или плохой аппетит; снижение темпов деятельности; потеря интереса как к себе, так и к окружающему миру

Схема 1.18. Влияние стресса на поведение личности

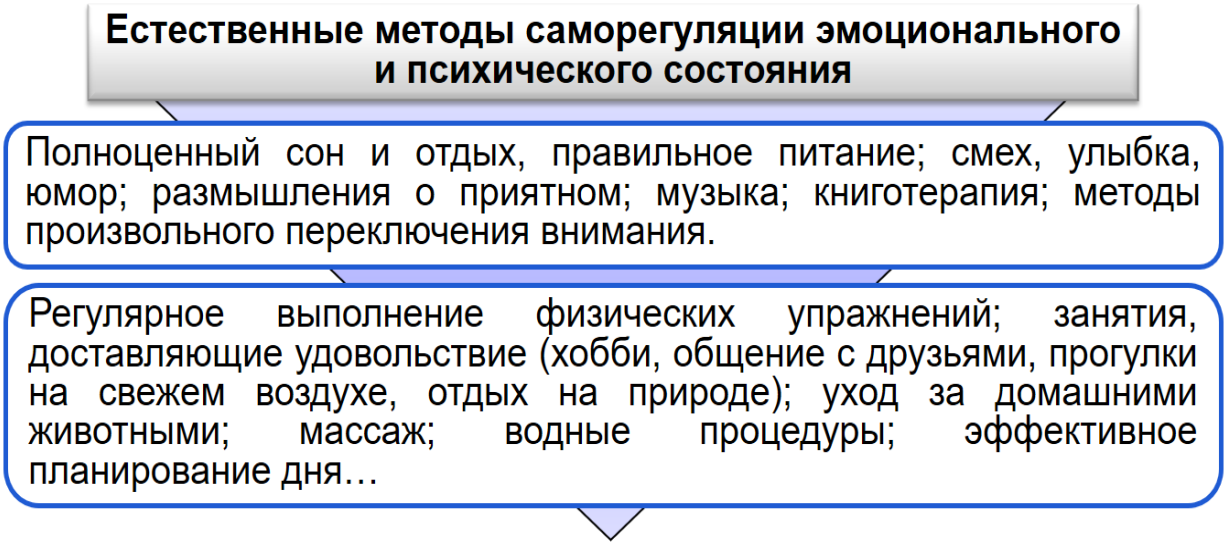


Схема 1.19. Способы саморегуляции эмоционального и психического состояния

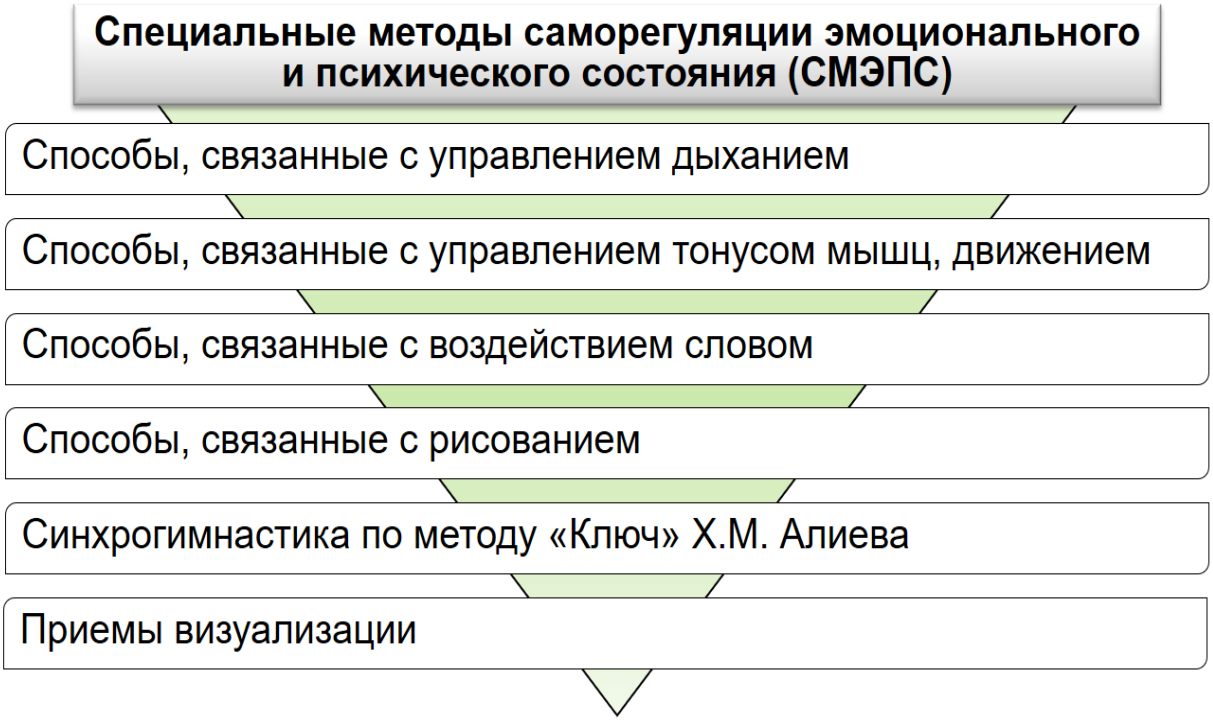


Схема 1.20. Характеристика методов саморегуляции эмоционального и психического состояния

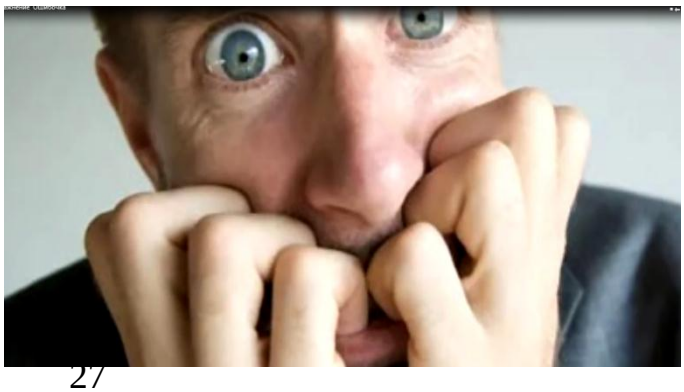
Управление дыханием – это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров и способствует мышечному расслаблению. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Алгоритм выполнения упражнения на управление дыханием
1. Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании
2. На счет 1, 2, 3, 4 сделайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна)
3. На следующие четыре счета задержите дыхание
4. На счет 1, 2, 3, 4, 5, 6 сделайте плавный выдох
5. На счет 1, 2, 3, 4 снова задержите дыхание перед следующим вдохом

Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением, позволяют снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы. Добиться полноценного расслабления сразу всех мышц не удается, поэтому нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Алгоритм выполнения упражнения по управлению тонусом мышц
1. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза. Дышите глубоко и медленно
2. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности), и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот)
3. На вдохе постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц). Прочувствуйте это напряжение
4. На выдохе резко сбросьте напряжение. Сделайте так несколько раз

QR Code1



Способы, связанные с воздействием словом, основаны на сознательном использовании механизмов самовнушения с целью непосредственного воздействия на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений с позитивной направленностью. (**QR Code1**)

Алгоритм выполнения упражнений по воздействию словом
Самоприказ – короткие, отрывистые распоряжения, сделанные самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что необходимо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с соответствующей организацией своего поведения. Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать!», «Не поддаваться на провокацию!». Это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать правила этики. Сформулируйте самоприказ. Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите самоприказ вслух.
Самопрограммирование Вспомните ситуацию, когда вы сталкивались с аналогичными трудностями. Сформулируйте текст программы. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например: – «именно сегодня у меня все получится»; – «именно сегодня я буду самым (-ой) спокойным (-ой) и выдержанным (ой); – «именно сегодня я буду находчивым (-ой) и уверенным (-ой). Мысленно повторите несколько раз.
Самоодобрение В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «У тебя все здорово получилось!»

Способы, связанные с рисованием, помогают избавиться от неприятных переживаний, особенно тревоги и страха. При этом важно не умение рисовать, а способность выразить свои эмоции в абстрактной форме через цвет и линию. Для снятия тревоги и страха правшам рекомендуется рисовать левой рукой.

Создайте рисунок, отражающий ваше внутренне состояние. Возьмите яркие краски, ассоциирующиеся у вас с чувством радости, уверенности, свободы, и нарисуйте что-нибудь (пусть это будет чистая абстракция).

QR Code 2

Синхрогимнастика по методу «Ключ» Х.М. Алиева. Путем специальных тренировок происходит включение и настройка внутреннего камертона для гармонизации биоритмов, самонастройки и оздоровления организма. Начинает работать механизм обретения внутреннего равновесия и мобилизации своих внутренних ресурсов на достижение желаемых целей. (**QR Code2**)

Алгоритм выполнения упражнений синхрогимнастики по методу «Ключ» Х.М. Алиева
После бани на морозе Станьте прямо, ноги на ширине плеч. С размаху хлопайте себя по спине ладонями накрест. Руки расслаблены. Цикл: один раз – правая рука выше, а левая ниже, второй раз – левая рука выше, а правая – ниже. Делайте 24–28 циклов. Работают грудные и межлопаточные мышцы. Разминается нижняя затылочная зона. Рекомендуется также сделать 20 циклов перед ответственной деловой встречей или экзаменом.
На лыжах и стоя Исходное положение то же. Поднимите расслабленные руки вверх и немного за спину. Опустите руки махом по дуге резко вниз, словно отталкиваетесь лыжными палками. Мах должен быть таким, чтобы пятки сами собой поднимались в момент окончания движения. Синхронно с движениями делайте наклоны головой: при опускании рук – вниз, а при подъеме – вверх. Это один цикл. Делайте 24–28 циклов. Работают мышцы плечевого пояса и межлопаточной зоны.

Шалтай-Болтай Исходное положение то же, руки опущены и расслаблены. Делайте скручивающие повороты вправо-влево. Опущенные руки свободно залетают за спину. Синхронно совершайте повороты головы. Один цикл – это поворот вправо и влево. Делайте 24–28 циклов. Разминается поясничная и позвоночная зоны. Если выполнять это упражнение более 30 минут, то наступает состояние катарсиса (очищения), снимается стресс, появляется состояние просветления. Вероятно вхождение в состояние самогипноза.
Неудобное положение Исходное положение то же. Сильно прогибайтесь назад, руки расслаблены, голову держите вертикально. Делайте 12–14 наклонов головы вправо-влево. Быстро нагибайтесь вперед, расслабленные руки свободно висят. Считайте про себя до пятнадцати. В это время мысленно сканируйте позвоночник с целью найти позвонок, который мешает свободному наклону. Концентрируя внимание на этом позвонке, на выдохе резко касайтесь ладонями пола. Это один цикл. Делайте два цикла.
Танец Свободная расслабленная стойка. Шаг вперед правой ногой и следом – мах левой ногой вперед – вверх – вправо. Возвращайтесь в исходное положение. Это цикл. Делайте 5–6 циклов. Меняйте порядок ног: шаг левой – мах правой вперед – вверх – влево. Выполняйте в удобном для вас ритме. Делайте 5–6 циклов. Повторяйте это упражнение еще один раз

Приемы визуализации – это создание внутренних образов в сознании человека, то есть активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, а также их комбинаций. Визуализация помогает активизировать эмоциональную память, воссоздать те ощущения, которые человек испытал когда-то. Воспроизведя в сознании образы внешнего мира, можно быстро отвлечься от напряженной ситуации, восстановить эмоциональное равновесие.

Найдите или придумайте символы и образы релаксации, связанные в вашем сознании с абсолютным спокойствием. Хорошо, если, придумав образ, найдете соответствующую ему фотографию, картинку, какой-либо предмет, символически напоминающий ваше состояние спокойствия.

Задания для самостоятельной работы

Вопросы для изучения

1. Охарактеризуйте саморегуляцию, ее возможности и виды.
2. Каким образом можно регулировать негативные психические состояния.

3. Изучите приемы и способы саморегуляции. Старайтесь применять их для саморегуляции психоэмоционального состояния в случае необходимости.

4. Самоанализ. Пройдите тесты на стрессоустойчивость. (Приложение 2, стр.123, 124).

QR CodeЭТ 2.

Тренировочный электронный тест (QR CodeЭТ 2.)

Тестовые задания по теме 2

Приемы психологической саморегуляции сотрудника органов внутренних дел

1. Процесс воздействия человека на собственную психику с целью управления своим психоэмоциональным состоянием:

а) апробация;

б) модуляция;

в) саморегуляция.

2. Вид саморегуляции, направленной на выживание с бессознательным использованием механизмов защиты:

а) произвольная саморегуляция;

б) непроизвольная саморегуляция.

3. Управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управление мышечным тонусом и дыханием:

а) апробация;

б) модуляция;

в) саморегуляция.

4. Вид саморегуляции, при которой происходит сознательное регулирование поведения с целью достижения желаемой цели:

а) произвольная саморегуляция;

б) непроизвольная саморегуляция.

5. Что из перечисленного не участвует в формировании саморегуляции личности?

а) особенности личности;

б) виды деятельности;

в) внешние условия среды;

г) специфика взаимоотношений человека и окружающей его действительности;

д) цели деятельности.

6. Переживания человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе – это:

а) эмоциональные отношения;

б) эмоциональные состояния;

в) эмоциональные импульсы.

7. К видам эмоциональных состояний, возникающих в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел, не относятся:

а) девальвация;

б) апатия;

в) фрустрация;

г) стресс;

д) эмоциональное напряжение;

е) прокрастинация.

8. Эмоциональное состояние (радостное, грустное, тревожное), преобладающее в течение относительно непродолжительного времени, создающее общий эмоциональный фон и окрашивающее все переживания человека:

а) фрустрация;

б) стресс;

в) настроение;

г) эмоциональное напряжение;

д) апатия.

9. Психическое состояние человека, проявляющееся безразличием к себе и потерей интереса к окружающему, причинами которого может выступать профессиональная деятельность, сопровождающаяся эмоциональным выгоранием:

а) фрустрация;

б) стресс;

в) настроение;

г) эмоциональное напряжение;

д) апатия.

10. Психическое состояние человека, возникающее при наличии непреодолимых препятствий (реальных/мнимых) на пути к достижению цели, удовлетворению потребности:

а) фрустрация;

б) стресс;

в) настроение;

г) эмоциональное напряжение;

д) апатия.

11. Длительное переживание человеком тех или иных событий, сопровождающееся ощущением общего дискомфорта, беспокойства, волнения:

а) фрустрация;

б) стресс;
в) настроение;
г) эмоциональное напряжение;
д) апатия.

12. Стресс, способствующий потере сил организма (ощущение нецелесообразности выполняемой работы или постоянные конфликты в семье из-за переноса профессиональных проблем в личную сферу):

а) дистресс;
б) эустресс.

13. Стресс, который повышает силы организма (например, похвала со стороны непосредственного руководителя, объявление благодарности):

а) дистресс;
б) эустресс.

14. Ниже перечислены методы саморегуляции. Укажите те, которые к ним не относятся.

а) естественные;
б) самостоятельные;
в) специальные;
д) технические.

1.3. Психологический практикум

1.3.1. Развитие профессионально важных качеств сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации

Сотрудники полиции представляют государственные органы, стоящие на страже личных и государственных интересов. Успешность выполнения полицейскими возложенных на них профессиональных задач во многом зависит от хорошо развитых профессионально важных качеств.

Профессионально важные качества – это вся совокупность психологических качеств личности, а также целый ряд физических, антропометрических, физиологических характеристик человека, которые определяют успешность обучения и реальной деятельности.

В качестве профессионально важных могут выступать не только психические, но и внепсихические свойства субъекта (конституциональные, соматические, нейродинамические и т.д.).

Профессионально значимые познавательные качества обеспечивают эффективность познавательной деятельности сотрудников. К таким качествам относят:

- профессиональную чувствительность;
- восприятие;
- наблюдательность;
- память;
- мышление;

– воображение.

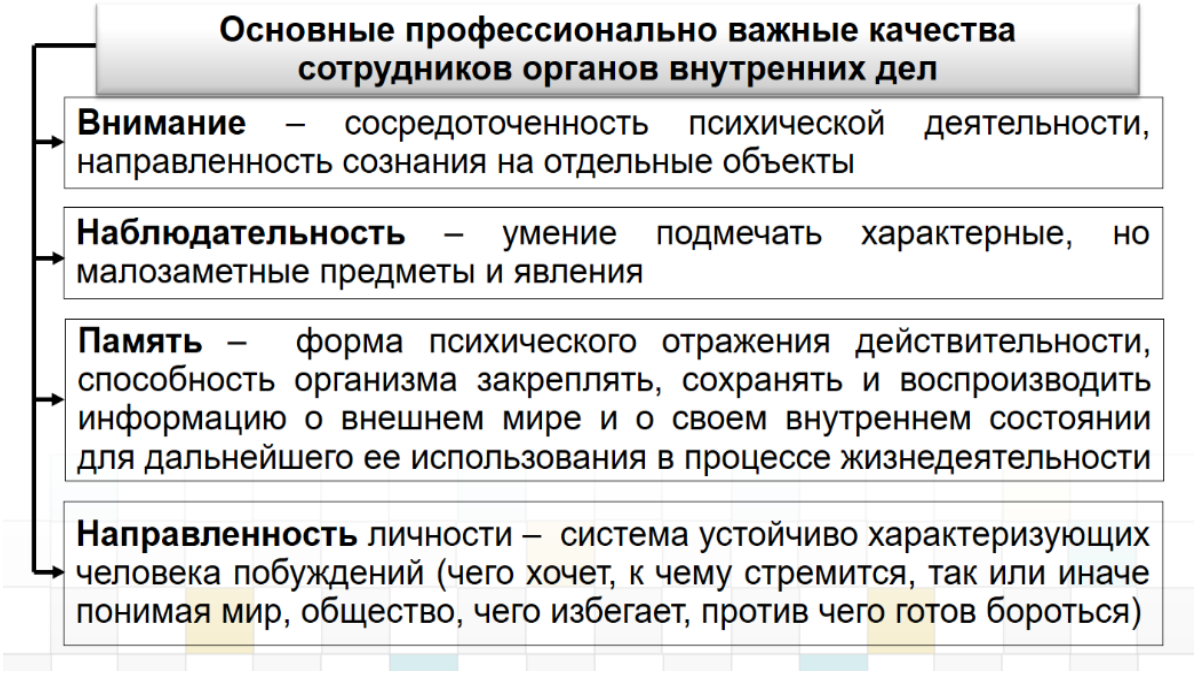


Схема 1.21. Профессионально важные качества сотрудника органов внутренних дел

Внимание

Существует три **вида внимания**:

Непроизвольное внимание, наиболее простое и генетически исходное, называют также пассивным, вынужденным, так как оно возникает и поддерживается независимо от стоящих перед человеком целей. Деятельность захватывает человека в этих случаях сама по себе, в силу своей увлекательности, занимательности или неожиданности.

Произвольное внимание управляется сознательной целью. Они тесно связано с волей человека и выработалось в результате трудовых усилий, поэтому его называют еще волевым, активным, преднамеренным.

Послепроизвольное внимание носит целенаправленный характер и требует первоначальных волевых усилий, но затем человек как бы «входит» в работу: интересными и значимыми становятся содержание и процесс деятельности, а не только ее результат.

Схема 1.22. Характеристика видов внимания

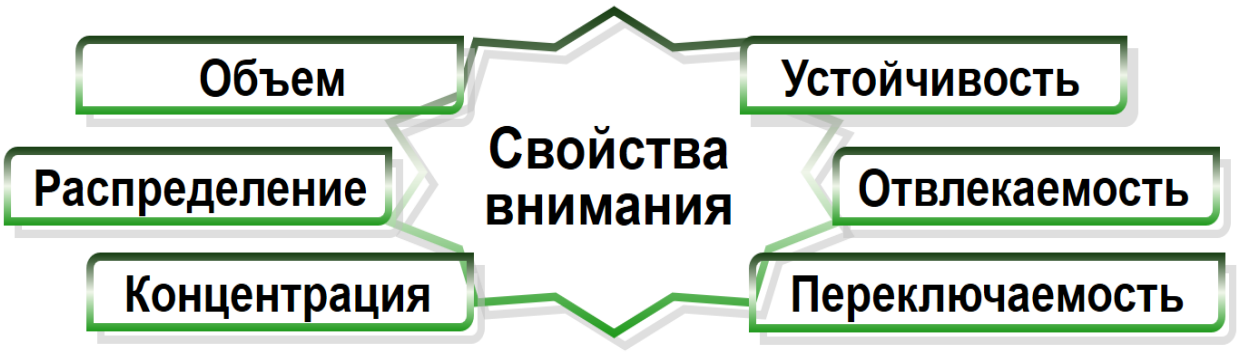


Схема 1.23. Основные свойства внимания

Характеристика свойств внимания

- **Переключение внимания** проявляется в преднамеренном переходе субъекта от одной деятельности к другой, от одного объекта к другому, от одного действия к другому
- **Устойчивость внимания** (временная характеристика) – это длительность удержания внимания к одному и тому же предмету или какой-либо деятельности. Устойчивость внимания сохраняется в активной разнообразной практической деятельности с предметами, в активной умственной деятельности. Показателем устойчивости внимания является высокая продуктивность деятельности в течение относительно длительного времени
- **Отвлекаемость внимания** – непроизвольное перемещение внимания с одной деятельности на другую, с одного объекта на другой или с основной деятельности на объекты, не имеющие значения для ее успешного выполнения
- **Концентрация внимания** – степень или интенсивность сосредоточения. Сосредоточенным называется внимание, направленное на какой-либо один объект или вид деятельности и не распространяющееся на другие. Концентрация (сосредоточенность) внимания на одних объектах предполагает одновременное отвлечение от всего постороннего
- **Распределение внимания** – рассредоточение его в одно и то же время на несколько объектов. Возможно только в том случае, если самое важное находится в центре внимания, а менее существенное – на периферии
- **Объем внимания** – это количество объектов (или их элементов), которые воспринимаются одновременно (в один момент) с достаточной ясностью и отчетливостью, то есть охватываются вниманием одновременно в ограниченном промежутке времени. Чем больше предметов или их элементов воспринимаются одномоментно, тем больше объем внимания.

Схема 1.24. Характеристика основных свойств внимания

Тренировка концентрации внимания осуществляется с помощью специальных упражнений, которые позволяют развить навыки фокусировки и

научиться в полной мере управлять вниманием. Техники различаются друг от друга по принципу действий, но эффект одинаков – улучшение концентрации:

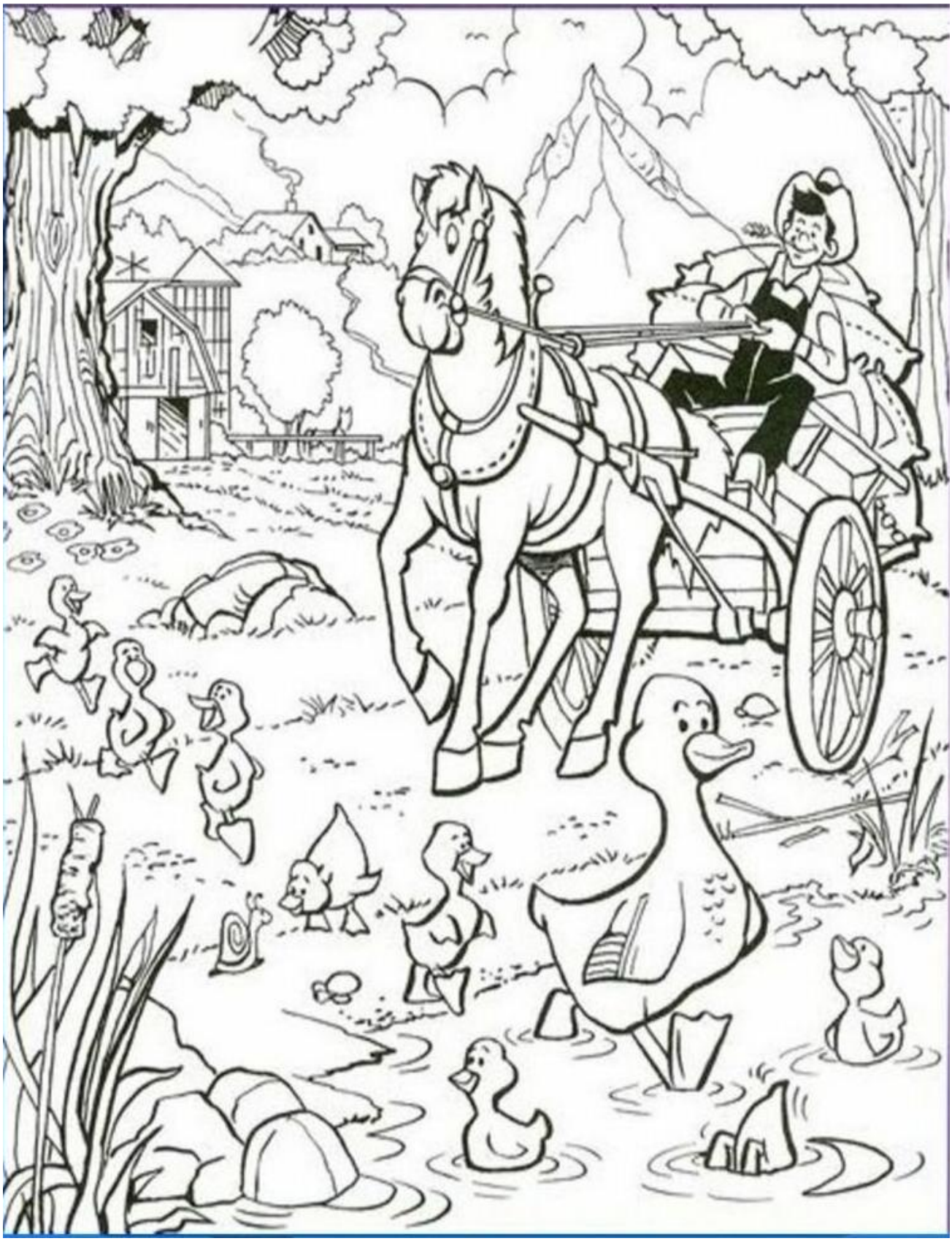
1. Максимум концентрации внимания. Методики этого вида предполагают от человека полную сосредоточенность на занятии, которое может быть любым: счет от 1 до 500 и обратно, наблюдение за недвижимым объектом, размышление над идеей, медитация (естественное продолжение развития и тренировки концентрации внимания).

2. Отвлечение от объекта. Данное упражнение концентрации в корне отличается от предыдущей. В качестве техники для улучшения концентрации внимания она предлагает абстрагироваться от объекта наблюдения на определенный промежуток времени. На первый взгляд, такое упражнение кажется простым, но практика показывает, что научиться сознательно отвлекаться от объекта так же важно и полезно, как и целиком концентрироваться. Это позволяет взглянуть на объект с другой позиции.

3. Еще одно упражнение тренировки предлагает поочередно сконцентрировать мыслительные процессы на нескольких объектах в определенной последовательности. Это позволяет научиться отделять главные характеристики от второстепенных. Концентрация на нескольких объектах одновременно наиболее приближена к реальным условиям нашей жизни.

Задание 1. Найдите 12 ошибок на этом изображении. Отследите, как распределяется Ваше внимание при поиске ответа.

Задание 2. Найдите на изображении морковь, кепку, вилку, мороженое, свечу и ботинок.



Задание 3. Следователь и другие должностные лица, производя обыск, должны одновременно обследовать жилище, различные постройки, участки местности, наблюдать за поведением обыскиваемого и обыскивающих, анализировать обстановку на месте производства обыска с целью получения информации, необходимой для расследования.

Какое из свойств внимания особенно ярко проявляется в данной ситуации?

Задание 4. При обыске в доме лица, занимавшегося подпольными абортами, когда следователь рассматривал шкаф, сотрудник полиции, проверявший надворные постройки, отвлек его сообщением о безрезультатности своих поисков. После этого следователь механически закрыл дверцу шкафа и перешел к этажерке. В шкафу же хранился чемодан с инструментарием и медикаментами.

Какое свойство внимания было нарушено у следователя в результате отвлекающих действий работника полиции?

Память

Это обозначение комплекса познавательных способностей и высших психических функций, относящихся к накоплению, сохранению и воспроизведению знаний, умений и навыков.

Виды памяти			
По ведущему анализатору	**По характеру психической активности**	**По продолжительности протекания процесса**	**По характеру целей деятельности**
Зрительная Слуховая Осязательная Обонятельная Вкусовая	Двигательная Эмоциональная Образная Словесно-логическая	Кратковременная Долговременная Оперативная	Непроизвольная Произвольная

Зрительная память связана с сохранением и воспроизведением зрительных образов. Человек с хорошей зрительной памятью обладает эйдетическим восприятием (эйдетическая память[3]).

Слуховая память характеризуется запоминанием и точным воспроизведением звуков. Особую разновидность этого вида памяти составляет словесно-логическая, которая тесным образом связана с речью, мышлением, логикой.

Осязательная память – это чувствительность кожи, реагирующая на болевые, двигательные, тактильные и температурные изменения. Тактильная чувствительность сильно выражена на ладонях и пальцах рук, в других местах

[3] **Эйдетическая память** – способность надолго запомнить зрительную информацию после мгновенного предъявления материала.

на коже она проявляется в меньшей мере. Механические, тепловые и химические изменения причиняют и повышают болевую чувствительность.

Обонятельная память – это обонятельные ощущения. С ее помощью человек имеет возможность хорошо различать приблизительно 10 тысяч запахов.

Вкусовая память является памятью вкуса, основными составными частями которого выступают: горькое, кислое, сладкое, соленое. Они комбинируются во множество вкусовых гамм и оттенков от самых неповторимых и приятных до отвратительных. Эти ощущения оказывают различное действие на человека.

Двигательная (моторная) память проявляется в способности запоминать, сохранять и воспроизводить различные двигательные операции (плавание, езда на велосипеде, игра в волейбол). Этот вид памяти составляет основу трудовых навыков и любых целесообразных двигательных актов.

Эмоциональная память – это память на чувства (память страха или стыда за свой прежний поступок). Эмоциональную память относят к одному из наиболее надежных, прочных хранилищ информации.

Образная память – это память на образы, сформированные с помощью процессов восприятия через различные сенсорные системы и воспроизводимые в форме представлений.

Словесно-логическая, или семантическая, память – это память на мысли и слова. По степени участия мышления в словесно-логической памяти иногда условно выделяют механическую и логическую.

Кратковременная память – это вид памяти, характеризующийся очень кратким сохранением воспринимаемой информации. Играет большую роль в жизни человека. Благодаря ей перерабатывается значительный объем информации, сразу же отсеивается ненужная и остается потенциально полезная. Вследствие этого не происходит перегрузки долговременной памяти.

Оперативная память – вид памяти, направленный на хранение конкретной информации в пределах решения соответствующей текущей задачи.

Долговременная память является доминирующим видом запоминания для индивида, рассчитанным на хранение информации в течение длительного периода (при этом данная информация многократно используется индивидом).

Непроизвольная память – след образа в сознании, возникающий без специально поставленной на это цели. Информация сохраняется автоматически, без волевых усилий. В детстве этот вид памяти развит, а с возрастом ослабевает.

Произвольная память – намеренное (волевое) запоминание образа, связанное с какой-то целью и осуществляемое с помощью специальных приемов.

Запоминание– это процесс памяти, посредством которого происходит запечатление следов, ввод новых элементов ощущений, восприятия, мышления или переживания в систему ассоциативных связей. Основу запоминания составляет связь материала со смыслом в одно целое.

Сохранение – процесс накопления материала в структуре памяти, включающий его переработку и усвоение. Сохранение опыта дает возможность для обучения человека, развития его перцептивных (внутренних оценок, восприятия мира) процессов, мышления и речи.

Воспроизведение и узнавание – процесс актуализации элементов прошлого опыта (образов, мыслей, чувств, движений). Простой формой воспроизведения является узнавание – опознание воспринимаемого объекта или явления как уже известного по прошлому опыту установлением сходств между объектом и образом его в памяти. Воспроизведение бывает произвольным и непроизвольным (при непроизвольном образ всплывает в голове без усилий человека).

Забывание – потеря возможности воспроизведения, а иногда даже узнавания ранее запомненного. Наиболее часто забываем то, что незначимо. Забывание может быть частичным (воспроизведение не полностью или с ошибкой) и полным (невозможность воспроизведения и узнавания). Выделяют временное и длительное забывание.

Схема 1.25. Основные процессы памяти

Схема 1.26. Методы запоминания

Задание 5. Внимательно посмотрите на изображение. Постарайтесь запомнить все предметы на столе. Уберите картинку. Назовите предметы, которые вы запомнили. Проверьте себя.

Направленность

Это система устойчиво характеризующих человека побуждений. При этом она достаточно динамична, то есть составляющие её побуждения (мотивы) не остаются постоянными, они взаимосвязаны, влияют друг на друга, изменяются и развиваются. При этом одни из компонентов являются доминирующими, в то время как другие выполняют второстепенную роль. Доминирующие побуждения определяют основную линию поведения личности. Она определяет избирательность отношений и активности человека и как подструктура личности включает в себя различные побуждения (интересы, желания, склонности и т.д.). Все эти побуждения взаимосвязаны в мотивационной сфере личности, то есть представляют собой систему. Данная

система является индивидуальной, она формируется в процессе формирования и развития личности.

Схема 1.27. Направленность личности

Потребность – основной источник активности личности, внутреннее состояние нужды, выражающее их зависимость от условий существования.

Интерес – одна из особенностей личности, окрашенная положительной эмоцией и связанная с проявлением познавательной потребности.

Идеал – это наивысшая цель, которую человек стремится достичь в результате какой-то своей деятельности. Одно из важных мест в человеческом сознании занимает представление об идеальных условиях жизни людей, идеальном обществе и идеальных человеческих отношениях. Такие представления человека называют общественными идеалами.

Убеждения – знания, идеи, ставшие мотивами поведения личности и определяющие отношения к действительности.

Мировоззрение – система сложившихся взглядов на окружающий мир и свое место в нем.

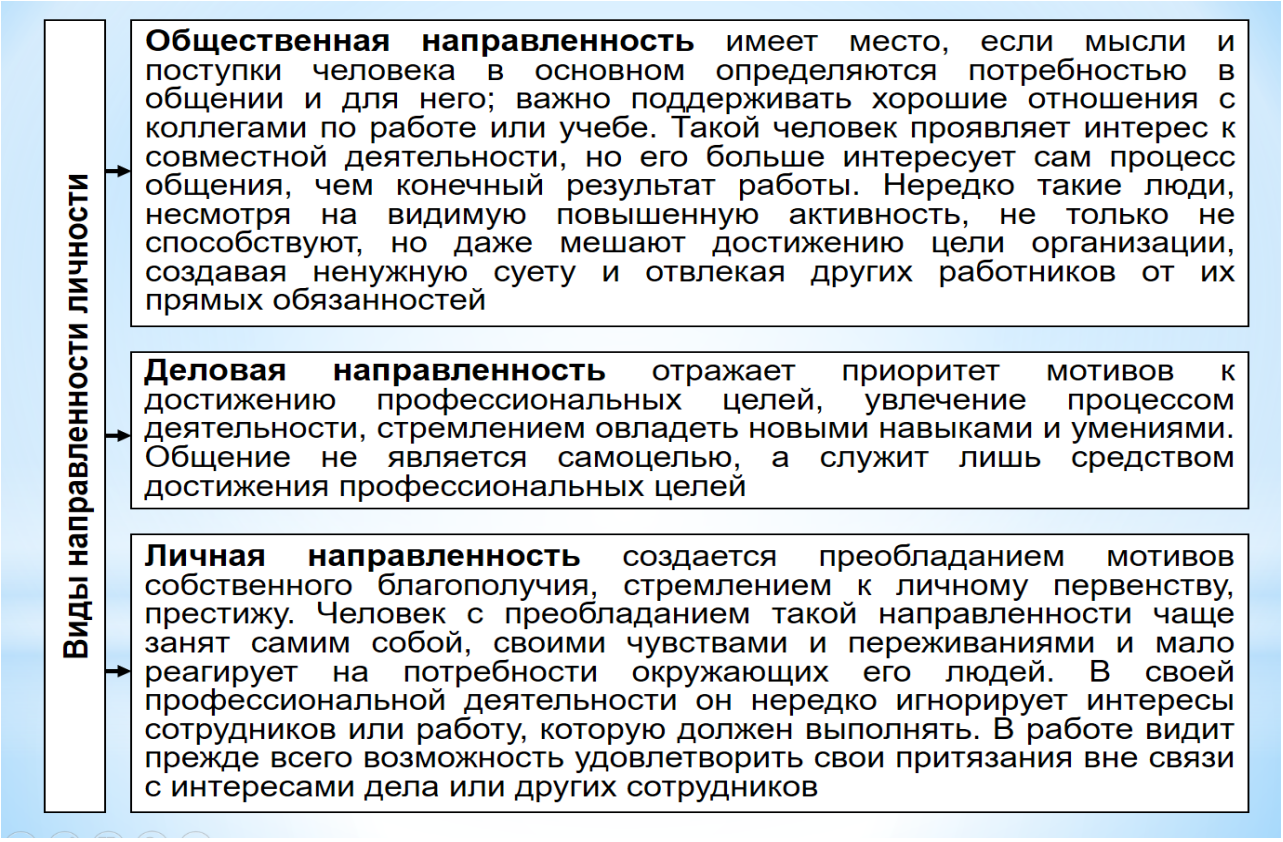


Схема 1.28. Виды направленности личности

1.3.2. Психология распознавания лжи и лжесвидетельствования

Ложь – сознательное искажение истины, высказанное с целью введения кого-либо в заблуждение. Понятие лжи определяется как преднамеренная попытка укрыть либо сфабриковать информацию для создания у других мнения, которое автор считает ложным.

Виды лжи	Мотив
Безобидная и спасательная ложь	Соблюдать общественный договор
Истеричная ложь	Привлечь внимание
Защитная ложь	Выйти из сложной ситуации
Компенсирующая ложь	Впечатлить собеседника
Недоброжелательная ложь	Обмануть ради собственной выгоды
Сплетни	Преувеличить слухи
Скрытая ложь	Вводить в заблуждение, раскрывая лишь часть правды
Ложь из-за «любовного опьянения»	Идеалистическое преувеличение
Патологическая ложь	Врать во вред себе

Схема 1.29. Психология распознавания лжи и лжесвидетельствования

Схема 1.30. Признаки лжи

Схема 1.31. Тактико-психологические приемы разоблачения лжи

Задание 6. Проанализируйте основные приемы разоблачения лжи. (**QR Code3**).

Задание 7. Отрывок из фильма «Обмани меня», режиссер Дэ́ниел Сакха́йм (**QRCode4).**

1.3.3. Поведенческие схемы террористического поведения

Терроризм является формой организованного насилия. В этом контексте под насилием подразумевается угроза либо применение силы для нанесения физического ущерба отдельным лицам или группе лиц.

Терроризм – это использование насилия в политических целях, т.е. специфическая форма политического насилия. Но сравнительно недавно появился термин «уголовный терроризм» – угроза террором со стороны преступных элементов с целью запугивания, шантажа правительства или гражданских лиц. Терроризм объединяет высокий уровень политической мотивации с низким уровнем вовлеченности масс. Более того, теракты направлены на мирное население.

Теракт имеет целью не только прямое немедленное нанесение ущерба жертве, но и произведение определенного эффекта – угрозы большой группе людей, что и является главной конечной целью теракта.

Один из важнейших элементов в определении понятия «терроризм» – наличие непосредственной жертвы насилия и группы, являющейся объектом влияния, целью этого насилия, формой политического общения, подчеркивая, что это средство оказания давления на определенную часть общества.

Целями террористической деятельности являются:

- изменение политического строя;
- отделение от государства, образование независимого государства (автономии);
- удовлетворение экономических требований;
- изменение законодательства;

- уничтожение (ослабление) конкурентов;
- месть.

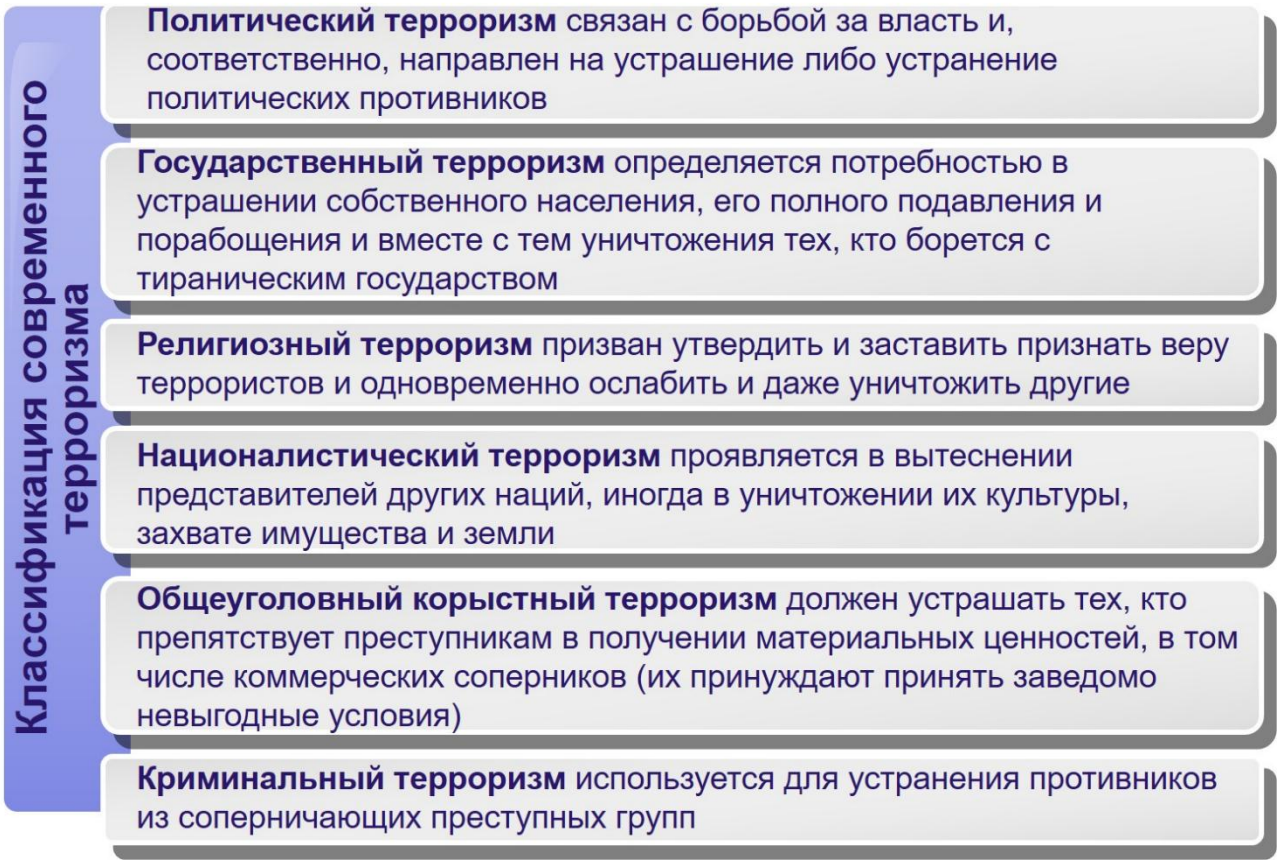


Схема 1.32. Классификация современного терроризма

Субъекты терроризма могут быть разделены на две группы:

1. отдельные государства, политические партии и движения, которые нередко инспирируют или различным образом поддерживают те или иные террористические структуры, террористическую деятельность;
2. сами террористические (или предназначаемые для террористической деятельности) структуры, непосредственно организующие или осуществляющие террористические акции.

Схема 1.33. Субъекты террористической деятельности

Схема 1.34. Объекты террористического воздействия

Схема 1.35. Средства, используемые для проведения террористических актов

Схема 1.36. Приемы и методы терактов

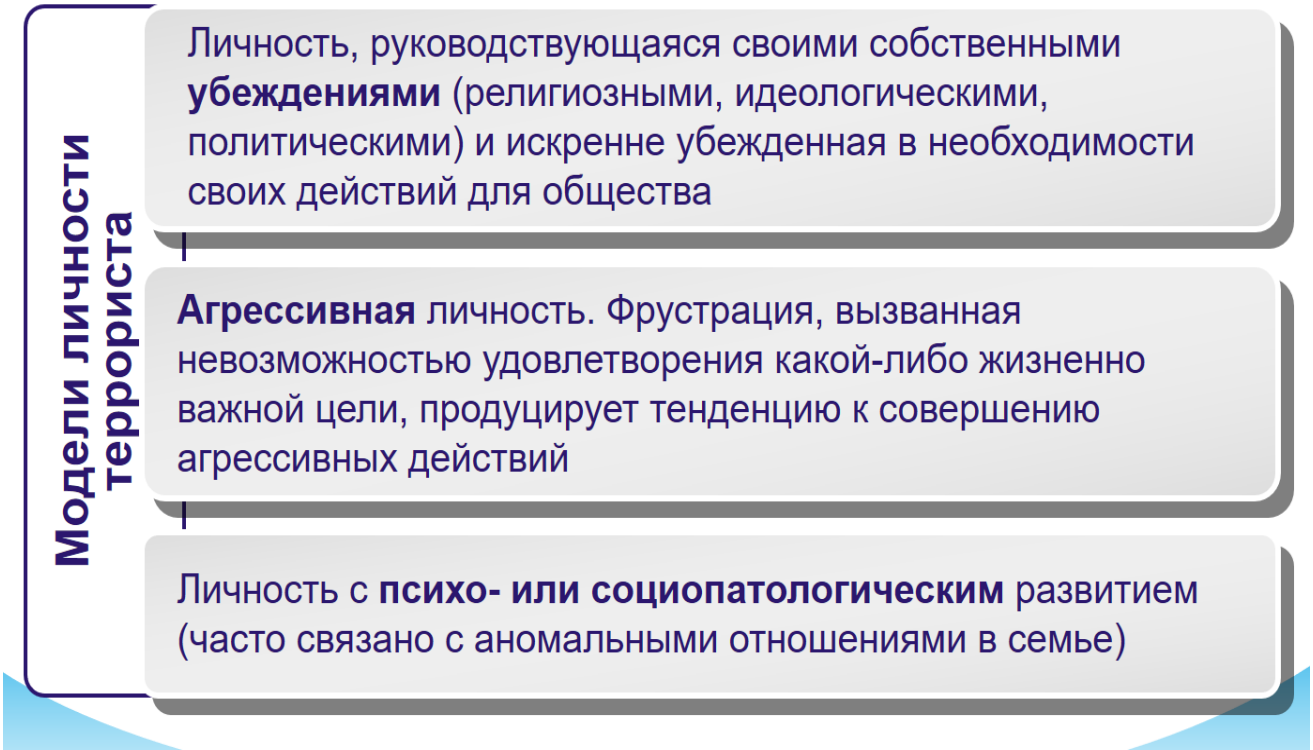


Схема 1.37. Модели личности террориста

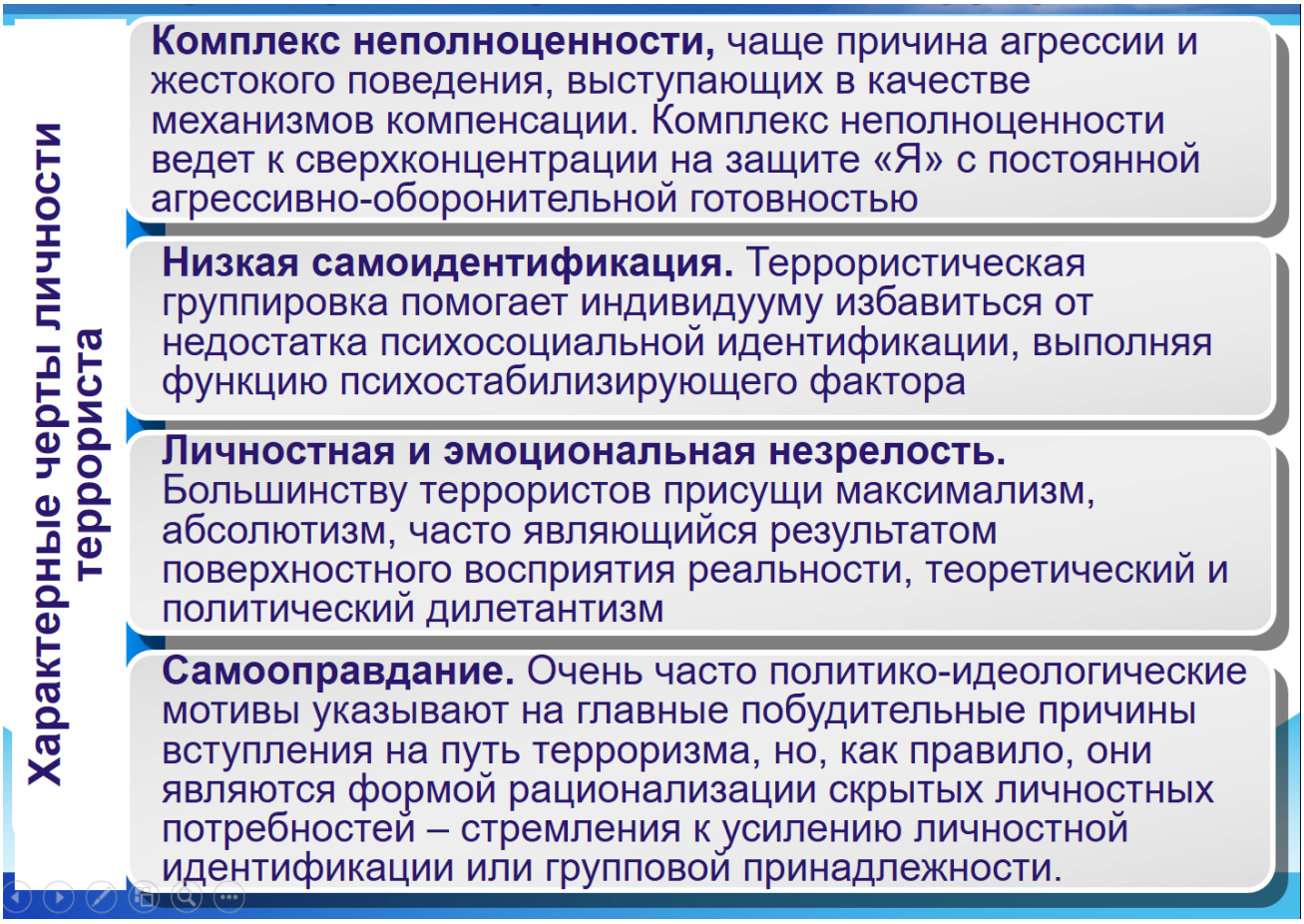


Схема 1.38. Характерные черты личности террориста

Правила поведения при угрозе террористического акта

1. Обращайте внимание на некоторые подозрительные детали, предметы, людей.

2. Ни в коем случае не принимать различные сумки или предметы от незнакомцев, также нельзя оставлять свои вещи без присмотра.

3. В случае если вы находитесь где-то вместе с семьей, каждый из ее членов должен иметь четкий план действий на случай непредвиденных обстоятельств, знать телефонные номера специальных служб.

4. При эвакуации нужно иметь при себе документы и предметы первой необходимости.

5. Всегда необходимо быть в курсе запасных и аварийных выходов из помещения.

6. В своем доме, если это многоэтажка, все входы на чердаки и в подвальные помещения должны быть опечатаны, следует установить домофон и освободить лестничную площадку от посторонних предметов, которые могут загромождать проход.

7. Старайтесь не поддаваться панике, что бы ни произошло.

Задания для самостоятельной работы

Вопросы для изучения

1. Охарактеризуйте основные профессионально важные качества сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.
2. Укажите пути развития профессионально важных качеств сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.
3. Проанализируйте психологические особенности распознавания лжи и лжесвидетельствования.
4. Охарактеризуйте поведенческие схемы террористического поведения.

QR CodeЭТ 3.

Тренировочный электронный тест (QR CodeЭТ 3.)

Тестовые задания по теме 3

Психологический практикум

1. Качество личности, отражающее умение подмечать характерные, но малозаметные предметы и явления:

а) внимание;
б) наблюдательность;
в) направленность личности;
г) память.

2. Качество личности, отражающее сосредоточенность психической деятельности, направленность сознания на отдельные объекты:

а) внимание;
б) наблюдательность;
в) направленность личности;
г) память.

3. Форма психического отражения действительности, способность организма закреплять, сохранять и воспроизводить информацию о

внешнем мире и о своем внутреннем состоянии для дальнейшего ее использования в процессе жизнедеятельности:

а) внимание;

б) наблюдательность;

в) направленность личности;

г) память.

4. Вид внимания, возникающий стихийно, без каких бы то ни было волевых усилий, функция которого – быстрая и правильная ориентация человека в постоянно меняющихся условиях среды, выделение тех ее объектов, которые могут иметь в данный момент наибольший жизненный смысл:

а) произвольное внимание;

б) непроизвольное внимание;

в) послепроизвольное внимание.

5. Вид внимания, управляемый сознательной целью. возникающий в том случае, если перед человеком встает задача, решение которой требует определенных волевых усилий:

а) произвольное внимание;

б) непроизвольное внимание;

в) послепроизвольное внимание.

6. Вид внимания как высшая форма профессионального внимания, возникающий на основе произвольного и заключающийся в сосредоточении на объекте в силу его ценности (значимости, интереса) для личности:

а) произвольное внимание;

б) непроизвольное внимание;

в) послепроизвольное внимание.

7. Вид внимания, тесно связанный с волей, основной функцией которого является активное регулирование протекания психических процессов:

а) произвольное внимание;

б) непроизвольное внимание;

в) послепроизвольное внимание.

8. Вид внимания, который часто называют пассивным, или вынужденным, так как возникает и поддерживается независимо от сознания человека:

а) произвольное внимание;

б) непроизвольное внимание;

в) послепроизвольное внимание.

9. Свойство внимания, проявляющееся в преднамеренном переходе субъекта от одной деятельности к другой, от одного объекта к другому, от одного действия к другому:

а) распределение;

б) переключаемость;

в) объем;

г) отвлекаемость;

д) концентрация;
е) устойчивость.

10. Свойство внимания (временная характеристика) как длительность удержания внимания к одному и тому же предмету или какой-либо деятельности, сохраняющееся в активной разнообразной практической деятельности с предметами, а также в активной умственной деятельности:

а) распределение;
б) переключаемость;
в) объем;
г) отвлекаемость;
д) концентрация;
е) устойчивость.

11. Свойство внимания, характеризующееся непроизвольным перемещением внимания с одной деятельности на другую, с одного объекта на другой, или с основной деятельности на объекты, не имеющие значения для ее успешного выполнения:

а) распределение;
б) переключаемость;
в) объем;
г) отвлекаемость;
д) концентрация;
е) устойчивость.

12. Свойство внимания, характеризующееся степенью или интенсивностью сосредоточения, направленное на какой-либо один объект или вид деятельности и не распространяющееся на другие:

а) распределение;
б) переключаемость;
в) объем;
г) отвлекаемость;
д) концентрация;
е) устойчивость.

13. Свойство внимания, характеризующееся рассредоточением его в одно и то же время на несколько объектов:

а) распределение;
б) переключаемость;
в) объем;
г) отвлекаемость;
д) концентрация;
е) устойчивость.

14. Свойство внимания, охватывающее с достаточной ясностью и отчетливостью одновременно определенное количество объектов (или их элементов) в ограниченном промежутке времени:

а) распределение;
б) переключаемость;

в) объем;
г) отвлекаемость;
д) концентрация;
е) устойчивость.

15. Высокая продуктивность деятельности в течение относительно длительного времени является показателем данного свойства внимания:

а) распределение;
б) переключаемость;
в) объем;
г) отвлекаемость;
д) концентрация;
е) устойчивость.

16. Для успешного выполнения одновременно двух видов деятельности необходимо один вид деятельности довести до автоматизма. Какой?

а) условия переключения внимания;
б) условия распределения внимания.

17. Условия какого вида внимания характеризуются индивидуальными особенностями субъекта (типом нервной системы человека, индивидуальным опытом?):

а) условия переключения внимания;
б) условия распределения внимания.

18. Не является причиной переключения внимания следующий фактор:

а) переход обусловлен требованиями деятельности;
б) необходимость включения в новую деятельность;
в) зависимость от времени суток;
г) цели отдыха.

19. Вид памяти, связанный с сохранением и воспроизведением зрительных образов:

а) вкусовая;
б) обонятельная;
в) зрительная;
г) слуховая;
д) осязательная.

20. Вид памяти, характеризующийся запоминанием и точным воспроизведением звуков:

а) вкусовая;
б) обонятельная;
в) зрительная;
г) слуховая;
д) осязательная.

21. Вид памяти, осуществляющийся через чувствительность кожи, реагирующей на болевые, двигательные, тактильные и температурные изменения:

а) вкусовая;

б) обонятельная;
в) зрительная;
г) слуховая;
д) осязательная.

22. Вид памяти, связанной с ощущениями запахов:

а) вкусовая;
б) обонятельная;
в) зрительная;
г) слуховая;
д) осязательная.

23. Вид памяти, которая проявляется в способности запоминать, сохранять и воспроизводить различные двигательные операции и составляет основу трудовых навыков и любых целесообразных двигательных актов:

а) образная;
б) эмоциональная;
в) двигательная;
г) словесно-логическая.

24. Назовите вид памяти, относящийся к одному из наиболее надежных, прочных хранилищ информации, – память на чувства (страх или стыд за свой прежний поступок):

а) образная;
б) эмоциональная;
в) двигательная;
г) словесно-логическая.

25. Назовите вид памяти, сформированной с помощью процессов восприятия через различные сенсорные системы и воспроизводимые в форме представлений:

а) образная;
б) эмоциональная;
в) двигательная;
г) словесно-логическая.

26. Представление о наилучших условиях жизни людей, совершенном обществе и наилучших человеческих отношениях, наивысшая цель, которую человек стремится достичь в результате какой-то своей деятельности:

а) потребность;
б) интерес;
в) идеал;
г) убеждения;
д) мировоззрение.

27. Одна из особенностей личности, окрашенная положительной эмоцией и связанная с проявлением познавательной потребности:

а) потребность;
б) интерес;
в) идеал;
г) убеждения;
д) мировоззрение.

28. Основной источник активности личности, внутреннее состояние нужды, выражающее их зависимость от условий существования:

а) потребность;
б) интерес;
в) идеал;
г) убеждения;
д) мировоззрение.

29. Знания, идеи, ставшие мотивами поведения личности и определяющие отношения к действительности:

а) потребность;
б) интерес;
в) идеал;
г) убеждения;
д) мировоззрение.

30. Система сложившихся взглядов на окружающий мир и свое место в нем:

а) потребность;
б) интерес;
в) идеал;
г) убеждения;
д) мировоззрение.

Раздел 2. ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

2.1. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел

Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности, что является одним из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

В современной социальной психологии **общение** рассматривается как сложный многоплановый **процесс установления и развития контактов** между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией (коммуникативная сторона), выработку единой стратегии взаимодействия (интерактивная сторона), восприятие и понимание другого человека (социально-перцептивная сторона), направленный на значимые изменения в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях (потребности, мотивы, цели, интересы, убеждения, установки, идеалы, ценности личности) партнера.

Схема 2.1. Специфика профессионального общения сотрудника полиции

Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел – это разновидность специально организованного в служебной деятельности взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), содержанием которого являются познание личности собеседника, обмен информацией и влияние участников коммуникации друг на друга с целью решения правоохранительных задач.

Особенностями профессионального общения сотрудников ОВД является то, что оно носит, как правило, официальный характер, достаточно четко регламентированный законами и подзаконными актами порядок общения (формализация общения), а в силу этого является часто принудительным как в отношении граждан, так и самих сотрудников.

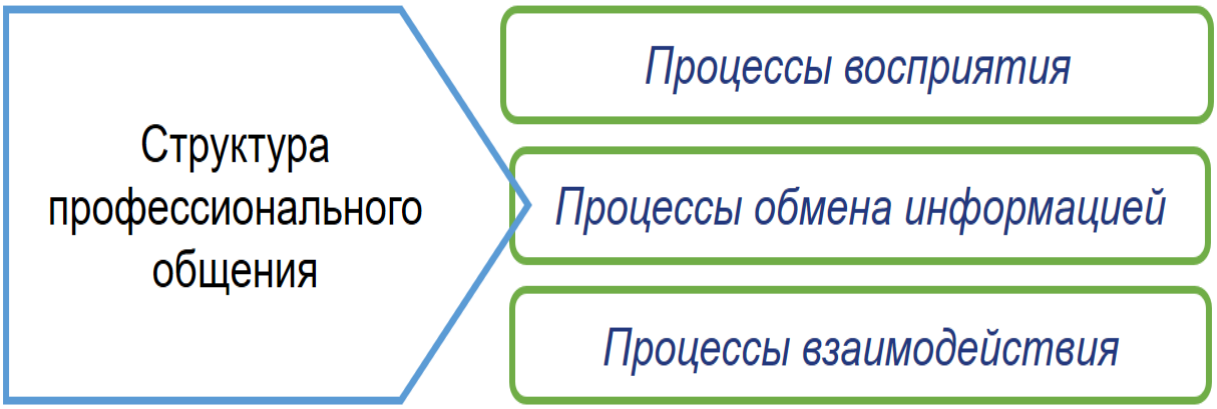


Схема 2.2. Структура профессионального общения сотрудника полиции

Анализ структуры профессионального общения работников органов правопорядка и его динамики позволяет выделить **четыре основных этапа**:

1) психологическое «чтение» особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся информации о конкретном человеке и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица;

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

3) воздействие в процессе профессионального общения на других лиц со стороны сотрудника ОВД с целью решения оперативно-служебных задач;

4) оценка результатов конкретного акта общения и планирование содержания и процесса дальнейших контактов с определенными лицами (правонарушителями, гражданами, сотрудниками правоохранительных органов, руководителями, подчиненными).

Схема 2.3. Стадии общения

Коммуникативная (информационная) сторона общения характеризует специфику информационного процесса общения.

Под коммуникацией в узком смысле слова (с позиции теории информации) понимается тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр.

Коммуникация в профессиональном общении сотрудника ОВД представляет собой процесс передачи и приема информации в виде сообщений, кодируемых с помощью вербальных и невербальных средств и передаваемых по визуальному, аудиальному, кинестетическому, аудио-визуальному, визуально-кинестетическому каналам.

Коммуникативная сторона характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.

К факторам, влияющим на формирование образа партнера по общению, относятся межличностная аттракция, каузальная атрибуция, явление стереотипизации.

Межли́чностная аттра́кция – механизм восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого *положительного чувства*, который включает аффективный (эмоциональный) компонент, отношение (то есть мотивационно-волевой и поведенческий компоненты) и оценки другого человека (когнитивный компонент).

Каузальная атрибуция (от лат. causa – причина и лат. attributio – приписывание) – феномен межличностного восприятия, заключается в *интерпретации, приписывании причин действий* другого человека при недостатке информации.

Схема 2.4. Уровни непонимания

Эффективная коммуникация – это достижение смыслового восприятия и адекватной интерпретации передаваемого сообщения, создание благоприятного эмоционального климата вследствие преодоления барьеров общения, а также максимальное раскрытие личности собеседников.

Однако в общении существуют определенные трудности, так называемые **коммуникативные барьеры**, из-за которых общение не всегда проходит так, как нам бы этого хотелось. В связи с этим важно своевременно замечать и по возможности устранять барьеры коммуникации, быть постоянно в курсе того, насколько эффективны контакты взаимоотношения с партнерами.

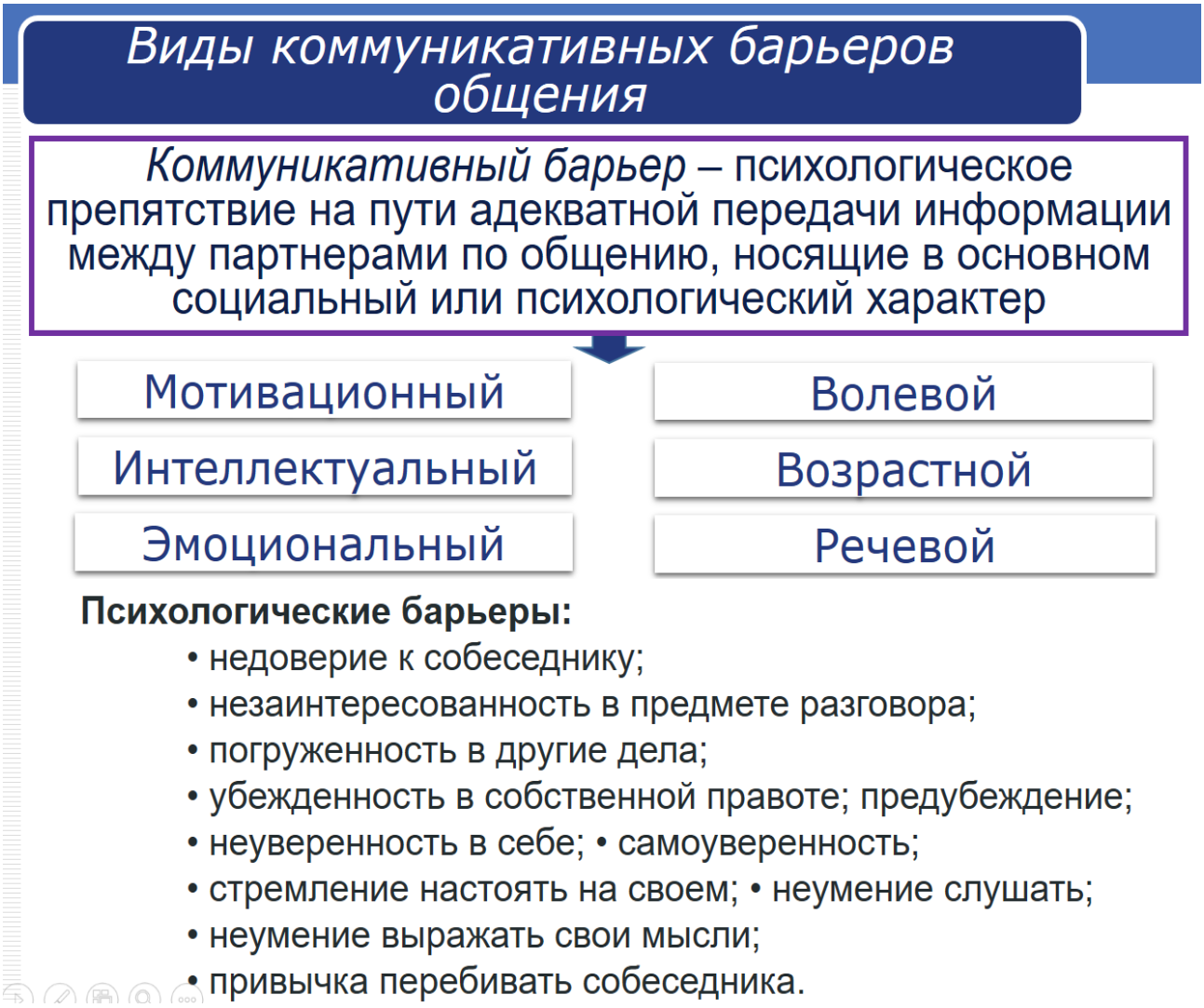


Схема 2.5. Виды коммуникативных барьеров общения

Задания для самостоятельной работы

Вопросы для изучения

1. Охарактеризуйте психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

2. Выделите этапы профессионального общения с учетом применения конкретных приемов общения.

3. Изучите коммуникативную сторону общения, обратив внимание на особенности процесса передачи информации.

4. Изучите психотехнику построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел (прием выразительности, прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения, прием соблюдения законов и норм формальной логики, прием диалогичности).

Практические задания

Задание 1. Проанализируйте разные определения понятия общения, выделив общее и различное. Дайте свое определение понятия «общение».

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 2. В профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел общение имеет большое значение. Прочитайте следующие положения и прокомментируйте их:

* общение – обмен информацией в процессе профессиональной деятельности;

* общение – способ обучения и передачи опыта;

* общение как фактор профессионального становления сотрудника органов внутренних дел;

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

* общение как фактор жизнедеятельности служебного коллектива органов внутренних дел;

* общение – условие развития способности к прогнозированию поведения другого человека;

* общение – источник взаимной информированности сотрудника и граждан.

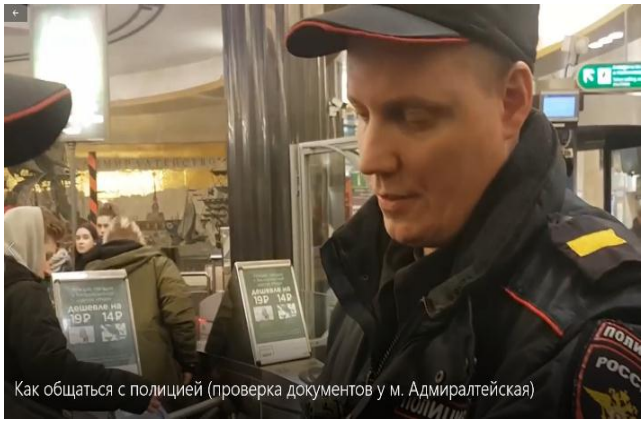
Задание 3. В документах, регламентирующих работу полицейских XIX – начала XX вв., уделялось внимание профессиональным качествам сотрудников правоохранительной системы. Так, в приказе московского градоначальника в связи с имевшими место случаями «некорректного обращения чинов полиции с публикою» указывается: «Повторяя свое требование к чинам полиции о корректном отношении к публике, не исключая и задержанных, предупреждаю, что мною будут подвергаться ответственности чины, дозволившие себе грубое, оскорбительное или насильственное отношение к кому бы то ни было, а также и те пристава, которые не сумеют внушить подчиненным им вежливое обращение с публикой. Чины полиции должны помнить, что своевольное, грубое, противозаконное отношение роняет достоинство полиции, а в обществе развивает неуважение к полиции вообще».

И сегодня данные требования не утратили свое значение. В Кодексе этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, утвержденного Приказом МВД РФ № 460 от 26.06.2020 года, говорится, что сотрудник органов внутренних дел Российской Федерации должен «воздерживаться в устной и письменной речи от оскорблений, грубости, нецензурной брани, жаргона, уголовной лексики. Строить взаимоотношения с коллегами на принципах товарищеского партнерства,

взаимопомощи и взаимовыручки, не злословить и не допускать необоснованной критики их служебной деятельности».

Аргументируйте, почему требования, предъявляемые к сотрудникам полиции по соблюдению правил корректного общения с гражданами, всегда актуальны и не теряют своей значимости? Какое влияние оказывает уровень и качество профессионального общения сотрудников правоохранительной системы на отношение гражданского общества к полиции в целом?

Задание 4. Проанализируйте ситуацию общения сотрудников органов внутренних дел с гражданином (**QR Code 5**).



QR Code 5

Тестовые задания по теме 4

Профессиональное общение сотрудников орг анов внутренних дел

1. Процесс обмена между людьми определенными результатами по психической и духовной деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, переживаниями и установками:

а) отношение;

б) общение:

в) взаимодействие.

2. К какому виду общения относится множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации?

а) личностное;

б) массовое.

3. Вид общения, связанного с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников:

а) личностное;

б) массовое.

5. Функция общения, которая отражает способность оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях:

а) функция подтверждения;

б) функция формирования и развития;

в) внутриличностная.

4. Условия эффективного общения. Исключить неверное:

а) учет индивидуального своеобразия партнеров по общению;

б) настроенность, направленность на мир собеседника;

в) умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел (намерение, интенцию) говорящего;

г) слушают только себя, претендуя на то, чтобы и другие слушали только его;

д) критическое объективное осмысление различных точек зрения участников общения, приводящее к правильному выбору решения.

5. Условия эффективного общения. Исключить неверное:

а) потребность в общении, коммуникативная заинтересованность, которая устанавливает между участниками общения паритетность вне зависимости от социального статуса и ролей;

б) умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел (намерение, интенцию) говорящего;

в) общение на равных, когда его участники пытаются в своих контактах постоянно делать поправку на своеобразие друг друга и не допускать ущемления достоинства партнера;

г) упорное отстаивание собственной аргументации;

д) способность говорящего варьировать способ языкового представления того или иного реального события.

6. Условия эффективного общения. Исключить неверное:

а) настроение, эмоциональный настрой, физиологическое состояние;

б) знание говорящим норм этикетного речевого общения, основанного на нормах морали, национально-культурных традициях;

в) беседа будет носить творческий характер;

г) ведение внутреннего диалога с самим собой, рефлексия на себя и т.д.;

д) использование разнообразных внешних обстоятельств: каналов общения (телефонный разговор, сообщение на пейджер, письмо и т.д.);

е) стремление использовать возможности одного определенного канала общения (например, только речевого), акцент на определенном условии общения, например, пространственной организации общения и т.д.).

7. Что является причинами безрезультативного, неудавшегося общения?

а) учет индивидуального своеобразия партнеров по общению;

б) настроенность, направленность на мир собеседника;

в) наличие барьеров в общении.

8. Какие факторы влияют на формирование образа партнера по общению? Исключить неверное:

а) каузальная атрибуция;

б) межличностная аттракция;

в) «эффекты» межличностного восприятия;

г) создание новых образов объектов, явлений на основе имеющихся знаний и представлений;

д) явление стереотипизации в межличностном восприятии.

9. Функция общения, состоящая в обмене информацией между общающимися индивидами:

а) коммуникативная;

б) перцептивная;

в) интерактивная.

10. В структуру коммуникативных качеств, необходимых сотруднику для выполнения служебной деятельности, входят следующие (несколько вариантов):

а) морально-этические качества;

б) нормативность коммуникативного поведения;

в) физические качества сотрудника;

г) психолингвистические качества личности;

д) знания, умения, навыки сотрудника.

11. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений:

а) перцептивная (социально-перцептивная) сторона общения;

б) коммуникативная сторона общения;

в) интерактивная сторона общения.

12. Чем характеризуется профессиональное общение сотрудников ОВД? (несколько вариантов)

а) специфичность поводов для вступления в общение;

б) наличие множественности целей в каждом акте общения;

в) бесконфликтный характер общения.

13. Какие функции выполняет общение в жизни человека?

а) информационную;

б) экспрессивную;

в) конфликтную.

14. Прямым общением называют:

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

15. Препятствия в общении, которые проявляются у сотрудников ОВД в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

а) эмоциональные барьеры;

б) культурные барьеры;

в) смысловые барьеры.

16. Под психологической установкой понимается:

а) косвенное общение, в том числе на основе переписки, разговоров по телефону, применения электронных средств связи и т.д.;

б) осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения;

в) способность выдвигать на передний план те мотивы поведения, которые связаны с основными принципами и целями личности;

г) устойчивая во времени система взглядов, представлений об объекте или событии, совокупность связанных с ним эмоциональных состояний, предрасполагающий к определенным действиям;

д) передача сведений, необходимых для профессиональной деятельности, обмен инновационными идеями, расширение информационного фонда партнера.

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

а) духовное;

б) примитивное;

в) манипулятивное;

г) деловое.

18. Под коммуникативной компетентностью понимается:

а) способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми;

б) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия;

в) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

2.2. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами

В общем виде под **психологическим контактом** может пониматься ситуативное состояние взаимоотношений между общающимися лицами, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров при общении в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения стоящих перед ними задач.

Психологический контакт – начальная фаза общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающая их дальнейшее взаимопонимание.

Содержательное раскрытие психологического контакта и его конкретизация состоит в описании **уровней контакта**. Традиционно выделяют:

- сенсорные формы контакта (телесный контакт от лёгкого прикосновения до бурных объятий, от поцелуев до ударов и уколов, зрительный и слуховой контакты);
- эмоциональный контакт (сопереживание, восприятие эмоций партнёра, вхождение в эмоциональный резонанс с партнёром по общению);
- операциональный контакт (понимание смыслов выполняемой другим человеком работы, значение используемых при этом средств, подачу эффективной обратной связи ему об этом);
- предметный контакт (понимание того, на что указывает партнёр и следование его указаниям);
- личностный контакт (понимание индивидуальных смыслов, отношения человека к теме, мысли, поступку и прочему);
- духовный контакт (объединение на основе высоких смыслов и ценностей).

В структуру психологического контакта входят следующие этапы:

Первый этап. Прогнозирование общения и формирование модели партнера

Второй этап. Создание внешних условий, облегчающих установление контакта, т. е. выбор времени, места, ситуации, обеспечивающих реализацию намеченной стратегии поведения

Третий этап. Проявление внешних коммуникативных свойств в начале зрительного контакта, т. е. формирование образа и его демонстрация партнеру с целью снять у партнера предубеждение и заинтересовать предстоящим общением

Четвертый этап. Оценка психического состояния, отношения партнера к начавшемуся общению. Источник: мимические, топомимичекие, проксемические знаки, речь, интонации партнера

Пятый этап. Устранение помех в общении

Шестой этап. Стимулирование интереса к продолжению общения

Схема 2.6. Структура психологического контакта

Установление межличностного контакта предполагает преодоление психологических (коммуникативных) барьеров общения.

Эффективность установления и удержания коммуникативного контакта определяется действием ряда психологических факторов, основным из них является личность актора (сотрудника). Наиболее важными её качествами являются:

- общительность, умение разговорить человека и при необходимости длительное время с ним общаться, психологическая подготовленность к установлению контактов с различными категориями граждан;
- личность адресата (собеседника): его психологические особенности, сильные и слабые стороны, психология микросреды, в которую включен собеседник и нормы поведения в ней;
- объективные обстоятельства и условия установления и удержания контакта;
- содержание задачи оперативно-служебной деятельности.

Среди множества приёмов установления и удержания психологического контакта выделяют следующие:

1. Мысленное моделирование путей установления контакта.
2. Снятие психологических барьеров для включения собеседника в общение.
3. Мотивирование необходимости установления контакта.
4. Гибкое использование «слабых» и «сильных» сторон личности собеседника и его состояний в целях установления контакта.

Схема 2.7. Классификация психологических барьеров

Схема 2.8. Элементы анализа вербальных и невербальных средств общения

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения. Процесс восприятия обозначается как «**социальная перцепция**».[4]

При построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать во внимание не только потребности, интересы, мотивы, установки другого, но и то, как другой понимает мои потребности, интересы, мотивы и установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: **идентификацию** и **рефлексию.**

[4] Социальная перцепция – (от лат. perceptio – восприятие и socialis – общественный) – влияние на процесс восприятия социальных или личностных факторов, к которым могут относиться мотивация, установки, ожидания, влияние группы и т.д.

Идентификация (*с лат. отождествлять*) в социально-психологическом смысле означает процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком (субъектом, группой, образцом).

Процесс идентификации тесно связан с явлением **эмпатии** (от греч. сопереживание) – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека. Эмпатия – это аффективное «понимание».

Рефлексией (от лат. отражение) в социальной психологии называют осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание себя или другого, но знание того, как другой понимает меня, то есть своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга. Это «глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первого исследователя» (И.С.Кон).

Психологическая установка – это относительно устойчивая во времени система взглядов, представлений об объекте или событии, совокупность связанных с ним эмоциональных состояний, предрасполагающих к определенным действиям.

Особый интерес для понимания межличностного восприятия имеет вопрос о его содержании и **эффектах**. Более всего распространены такие эффекты, как:

– **«эффект ореола»** («галоэффект»), сущность которого заключается в том, что информация, получаемая о каком-то человеке, накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Ранее существовавший образ выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия;

– **«эффект первичности и новизны»**, который раскрывает значимость определенного порядка поступления информации о человеке для составления представления о нем. Этот эффект фиксирует тот факт, что впечатления о незнакомце соответствуют порядку предъявления информации о нем. В общении с незнакомыми или малознакомыми людьми значимой оказывается более ранняя информация о них («эффект первичности»). При этом она может быть и неадекватной личностным качествам воспринимаемого человека. В ситуациях восприятия знакомого человека «эффект новизны» действует иначе: более значимой оказывается последняя (поздняя) информация, то есть более полная информация;

– **«эффект стереотипизации»** связан с формированием упрощенного представления о социальном объекте, субъекте, процессе или явлении. Как правило, стереотип возникает на основе ограниченного опыта, в результате стремления построить выводы на основе неполной информации.

Задания для самостоятельной работы

Вопросы для изучения

1. Психологический контакт, психологическое содержание контакта между партнерами по общению.
2. Проанализируйте условия успешного установления психологического контакта.
3. Перечислите и обоснуйте качества личности сотрудника органов внутренних дел, способствующие эффективному взаимодействию.
4. Выделите факторы, влияющие на формирование модели партнера по общению, а также ошибки восприятия, возникающие при построении образа другого.
5. Какие невербальные механизмы в установлении психологического контакта необходимо использовать сотруднику ОВД в своей деятельности?

Практические задания

Задание 1. Подберите как можно больше форм приветствия и прощания. Каждое из них постарайтесь произнести с различной интонацией: угодливо, раздраженно, радостно, печально, торопясь, волнуясь, обреченно, рассерженно, равнодушно, мягко, снисходительно, оскорбительно и т.п.). Выполните это упражнение в паре.

Задание 2. Опишите содержание каждого из указанных способов установления психологического контакта:

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

Задание 3. Дайте характеристику нескольких видов слушания, а также укажите конкретные приемы, к которым сотрудники правоохранительных

органов могут прибегать в разных ситуациях общения (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатийное).

Задание 4. Выберите среди представленных приемы эффективного слушания, которыми бы Вы стали руководствоваться при взаимодействии с гражданами.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 5. Если Вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70 % всего времени общения, и Вы, скорее всего, добьетесь успеха. Для того чтобы понять состояние человека, необходимо смотреть на его зрачок.

Понаблюдайте за собой в процессе общения. Обратите внимание, как Вы устанавливаете и поддерживаете зрительный контакт с партнером в

процессе общения. Беседуя с партнером, попробуйте ответить на следующие вопросы:

- Как партнер на Вас смотрит?
- Долго ли он смотрит?
- Как долго он может выдержать Ваш взгляд?

Задание 6. Проанализируйте невербальные механизмы коммуникации. (**QR Code 6**).

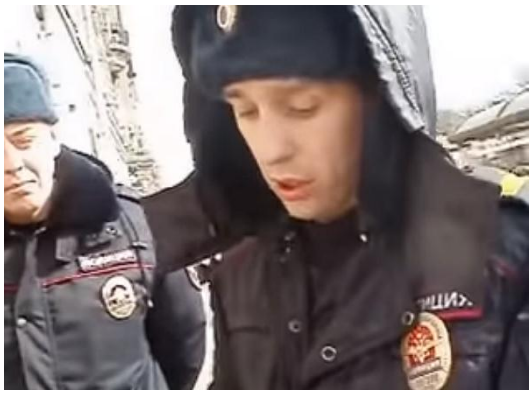
QR Code 6

QR Code 7

Задание 7. Проанализируйте пример эффективной коммуникации. Проследите этапы структуры психологического контакта. (**QR Code 7**).

Задание 8. Проанализируйте пример неэффективной коммуникации. Охарактеризуйте причины профессиональной неудачи. (**QR Code 8**).

QR Code 8



QR Code ЭТ5

Тренировочный электронный тест (QR Code ЭТ5, тема 5)

Тестовые задания по теме 5

Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами

1. Выберите правильное определение. Психологический контакт – это:

а) многогранное понятие с ярко выраженным междисциплинарным характером;

б) процесс установления и поддержания взаимного тяготения общающихся лиц;

в) самое существенное условие в развитии отношений;

г) намерение сделать комплимент собеседнику.

2. Первое впечатление складывается:

а) в течение нескольких секунд;

б) в течение нескольких часов;

в) в течение нескольких встреч;

г) в течение нескольких минут.

3. Какие факторы влияют на формирование образа партнера по общению? Исключить неверное:

а) каузальная атрибуция;

б) межличностная аттракция;

в) «эффекты» межличностного восприятия;

г) создание новых образов объектов, явлений на основе имеющихся знаний и представлений;

д) явление стереотипизации в межличностном восприятии.

4. Формирование специфической установки на наблюдаемого через направленное приписывание ему определенных качеств:

а) каузальная атрибуция;

б) стереотипизация;

в) эффект новизны и первичности;

г) эффект ореола («галоэффект»).

5. При противоречивых после первой встречи данных о человеке информация, которая была получена раньше, воспринимается как более значимая и оказывает большее влияние на общее впечатление о нем:

а) каузальная атрибуция;

б) стереотипизация;

в) эффект новизны и первичности;

г) эффект ореола («галоэффект»).

6. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений:

а) перцептивная (социально-перцептивная) сторона общения;

б) коммуникативная сторона общения;

в) интерактивная сторона общения.

7. Препятствия в общении, которые проявляются у сотрудников ОВД в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

а) эмоциональные барьеры;

б) культурные барьеры;

в) смысловые барьеры.

8. Под психологической установкой понимается:

а) косвенное общение, в том числе на основе переписки, разговоров по телефону, применения электронных средств связи и т.д.;

б) осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения;

в) способность выдвигать на передний план те мотивы поведения, которые связаны с основными принципами и целями личности;

г) устойчивая во времени система взглядов, представлений об объекте или событии, совокупность связанных с ним эмоциональных состояний, предрасполагающий к определенным действиям;

д) передача сведений, необходимых для профессиональной деятельности, обмен инновационными идеями, расширение информационного фонда партнера.

9. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению, носящие в основном социальный или психологический характер.

а) психологический контакт;

б) коммуникативный барьер.

10. Начальная фаза общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающая их дальнейшее взаимопонимание.

а) психологический контакт;

б) коммуникативный барьер.

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

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) идентификация;

г) стереотипизация.

12. На стадии начала беседы какая из задач считается первостепенной?

а) установить контакт с собеседником;

в) подготовить тему для обсуждения;

г) определить степень важности беседы;

д) привлечь внимание к теме разговора.

13. Барьеры в общении – это:

а) особенности личности;

б) препятствия на пути к психологическому контакту;

в) неправильная речь;

г) незнание правил общения.

2.3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел

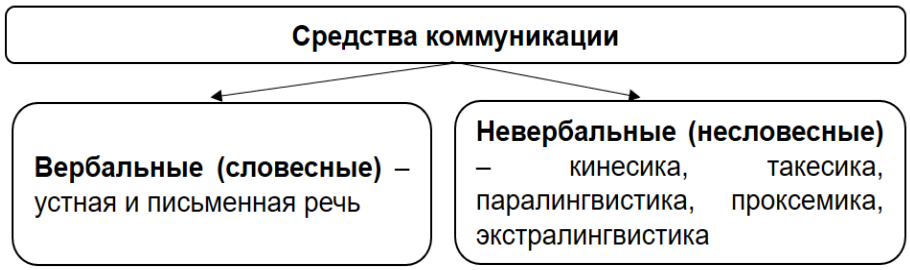
Средствами информационного процесса являются различные знаковые системы: речь; система знаков (жесты, мимика, пантомимика); лингвистическая система (паузы, интонации, неречевые элементы); система организации пространства и времени общения; система зрительного контакта. Важной характеристикой коммуникативного процесса является намерение партнеров повлиять друг на друга вербальными средствами.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем (средств общения), среди которых при грубом делении различают следующие типы:

– **вербальная коммуникация**, в которой в качестве знаковой системы используется человеческая **речь** как естественный звуковой язык;

– **невербальная коммуникация,** в которой используются различные неречевые знаковые системы.

Схема 2.9. Средства общения



Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.

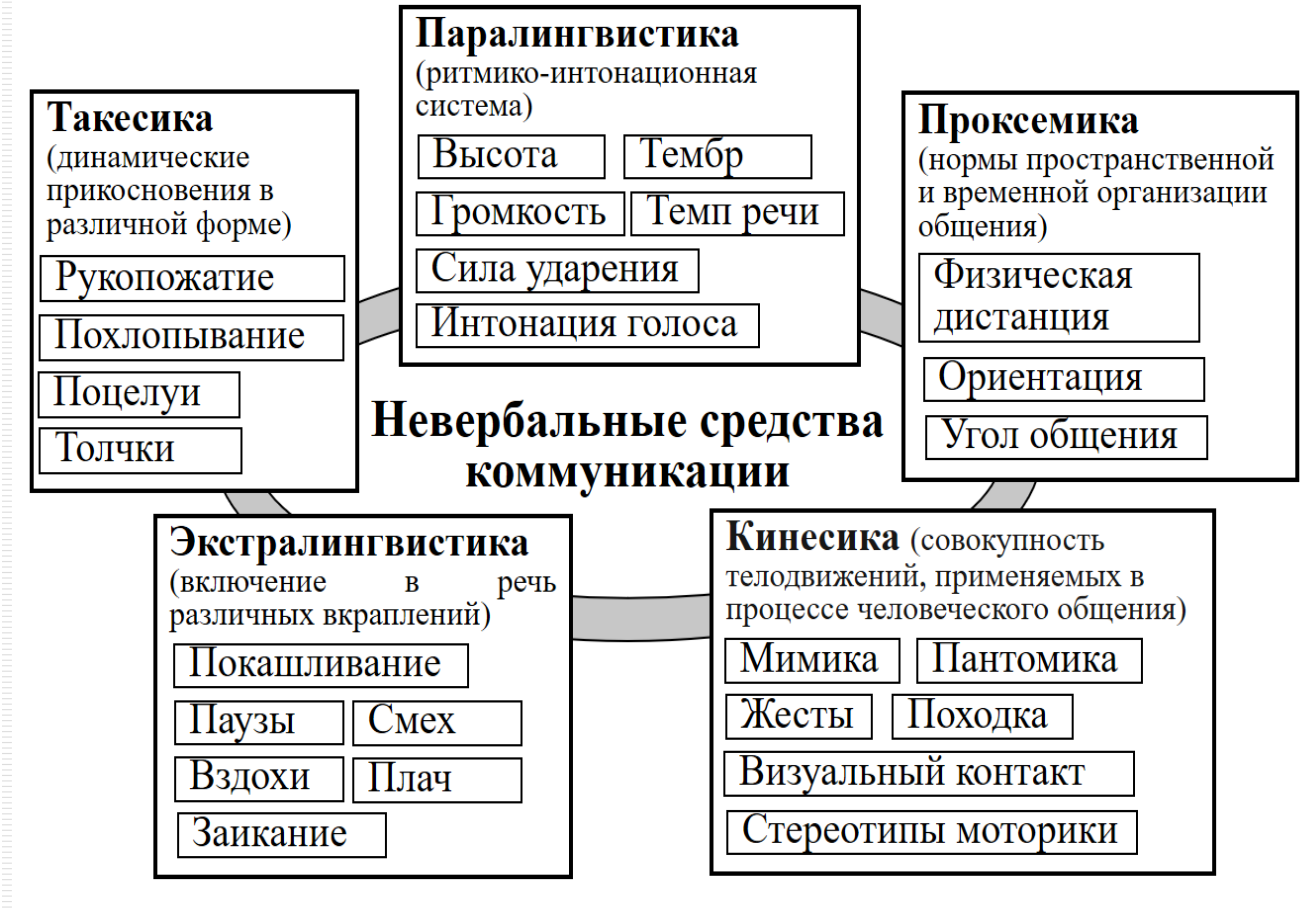


Схема 2.10. Невербальные средства коммуникации

Невербальное общение позволяет передать информацию:

– о признаках расовой (национальной), социальной и социально-демографической принадлежности человека;

– о его физическом и психологическом состоянии;

– об эмоциональном отношении человека к чему-то, кому-то или к какой-то ситуации;

– о возможных вариантах поведения и способах действий человека в тех или иных ситуациях;

– о степени воздействия на человека тех или иных событий, мероприятий, обстоятельств и т.п.;

– о психологическом климате в группе и даже об общей атмосфере в обществе.

Схема 2.11. Основные задачи невербального общения.

Люди получают информацию об окружающем мире через три основных входных канала: зрение, слух и кинестатическое чувство, представляющее собой комплекс ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п.

Каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему (модальность) из числа трех указанных систем, которая может отличаться от репрезентативной системы другого человека. Знание ведущей модальности партнера по общению создает условия для эффективного присоединения к нему и последующего ведения собеседника в процессе общения сотрудника полиции.

Ведущая модальность (репрезентативная система) определяется по особенностям лексики, жестикуляции и схеме движения зрачков глаз при переработке информации. Имеется несколько способов определения, какая из репрезентативных систем (визуальная, аудиальная, кинестетическая) является ведущей у конкретного человека. Прежде всего, следует обратить внимание на слова, которыми человек описывает свой жизненный опыт и чаще всего употребляет в процессе общения. Эти слова называются предикатами (*предикаты проявляются в виде глаголов, прилагательных и наречий, используемых человеком в конкретных предложениях*).

Рассмотрим предикаты, наиболее часто применяемые в соответствующей репрезентативной системе.

1. Визуальная. Визуалы склонны часто употреблять слова: *представьте, ярко, видимо, прозрачно, перспектива, ясно, видеть, глядеть, следить, ослепительно* и т.п.

2. Аудиальная. Аудиалы употребляют такие слова, как: *послушайте, громко, созвучно, логично, тихо, вскрикнуть, сказать, услышать, резко* и т.п.

3. Кинестетическая. Кинестетики часто используют в своей речи слова: *чувствую, удобно, легко, трудно, напрягаться, коснуться, сырой, ощущать, тошно и т.п.*

Для того чтобы партнер по профессиональному общению понимал сотрудника органов правопорядка, последнему необходимо выбирать предикаты, согласующиеся с предикатами взаимодействующего лица. Стремясь получить нужную информацию, целесообразно строить свои вопросы, ориентируясь на ведущую систему партнера по общению.

Правила и приемы повышения эффективности речевого сообщения
Хороший слушатель всегда принимает участие в разговоре не только своим видом, сконцентрированном на говорящем взглядом, но и с помощью речи
Нередко слушание состоит в умении внимательно молчать
Активное слушание использует приемы постоянной обратной связи с говорящим, используемые для контроля точности восприятия услышанного (выяснение, перефразирование, резюмирование, эмпатическое слушание)
Будьте терпеливым слушателем, концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении
Уточняйте, правильно ли вы поняли не только общее содержание принимаемой информации, но и ее детали
Сообщайте собеседнику в перефразированной форме смысл принятой информации
В процессе приема сообщения не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения
Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой собеседником информации, не переходите к новым сообщениям
Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте терпимость к собеседнику

Используйте невербальные средства коммуникации: постоянный контакт глаз, кивание головой в знак понимания и другие располагающие к конструктивному диалогу приемы

Задания для самостоятельной работы

Вопросы для изучения

1. Охарактеризуйте вербальное и невербальное поведение человека.

2. Какие репрезентативные системы человека выделяются? Каким образом определить модальность партнера по общению?

3. Анализ по невербальным сигналам (Язык тела) (**QR Code 9**).

QR Code 9

Тренировочный электронный тест (QR Code ЭТ6, тема 6.)

QR Code ЭТ6

Тестовые задания по теме 6

Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел

1. К каким средствам общения относится письменная и устная речь?

а) невербальным средствам общения;

б) вербальным средствам общения.

2. Кожные реакции, экстралингвистические средства (смех, плач, вздохи, кашель и т.п.), позы, мимика относятся к:

а) невербальным средствам общения;

б) вербальным средствам общения.

3. Вербальное и невербальное общение относятся к:

а) средствам общения;

б) сторонам общения;

в) видам общения.

4. Что относится к вербальным средствам общения?

а) речь, значение и смысл слов;

б) жестикуляция;

в) пара- и экстралингвистика.

5. К каким средствам общения относятся мимика, жестикуляция, визуальный контакт, проксемика, пара- и экстралингвистика?

а) вербальным средствам общения;

б) невербальным средствам общения;

в) интерактивной стороне общения.

6. Перечислены функции, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными в профессиональном общении сотрудника полиции. Исключите лишнюю:

а) дополнение (повтор и усиление) вербальных сообщений;

б) опровержение вербальных сообщений;

в) сопровождение вербальных сообщений;

г) регулирование разговора;

д) замещение вербальных сообщений.

7. Перечислены задачи невербального общения. Исключите лишнюю:

а) создание и поддержка психологического контакта, регуляция процесса общения;

б) созидание психологической самоидентификации;

в) придание новых смысловых оттенков словесному тексту, правильное толкование слов;

г) выражение эмоций, оценок, ролей, смысла ситуации.

8. Представители какой репрезентативной системы оперируют такими словами, как: послушайте, Вы меня не слышите, согласовывать, ставить задачу, звучать, громкий, тихий, оглушать, решать и др.?

а) визуалы;

б) аудиалы;

в) кинестетики.

9. Представители какой репрезентативной системы более часто используют термины: чувствовать, тяжелый, вкусный, грубый, твердый, горький и т.п.?

а) визуалы;

б) аудиалы;

в) кинестетики.

10. Представители какой репрезентативной системы склонны часто употреблять такие слова, как: видеть, зрительный, видимый, образ, яркий, ясно, красиво, посмотрим и др.?

а) визуалы;

б) аудиалы;

в) кинестетики.

11. Жесты и позы, характеризующие защиту:

а) пощипывание переносицы;

б) потирание лба;

в) руки, скрещенные на груди;

г) сжимание пальцев в кулак.

12. О чем свидетельствует жест прикрытия рта рукой?

а) момент принятия решения;

б) неуверенность в сообщаемой информации, поиск нового контраргумента;

в) жест негативной окраски, попытки обороны;

г) расположение к собеседнику.

13. Какую информацию несут социальная и эмоциональная близость или отдаленность?

а) информацию об отношении участников коммуникации друг к другу;

б) информацию об отношении участников коммуникации к самой ситуации.

14. Какую информацию несут сведения о включенности в данную ситуацию (комфортность, спокойствие, интерес)?

а) информацию об отношении участников коммуникации друг к другу;

б) информацию об отношении участников коммуникации к самой ситуации.

2.4. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан

Психологическое воздействие является важной составляющей процесса межличностного взаимодействия в правоохранительной деятельности, которое может происходить и без выраженного желания воздействующего субъекта и даже в его отсутствие.

Психологическое воздействие – преднамеренное и целенаправленное вмешательство в процессы психической деятельности. Его можно классифицировать по различным признакам.

Выделяют принципы, которыми определяется допустимость использования психологического воздействия в уголовном процессе:

Принцип законности	Принцип научности	Принцип целесообразности
• психологическое воздействие должно соответствовать российскому законодательству, международным правовым актам и документам, регламентирующим гарантии осуществления этих прав	• все применяемые методы, приемы и специальные психологические техники воздействия на личность научно обоснованы и апробированы	• воздействие должно отвечать намеченной цели, быть адекватным состоянию человека, подвергающегося воздействию, не быть недостаточным или чрезмерным, не превращаться в психическое давление, принуждение, насилие

Схема 2.12. Классификация признаков психологического воздействия.

Психологические хитрости, помогающие влиять на людей. (**QR Code 9**)

QR Code 9

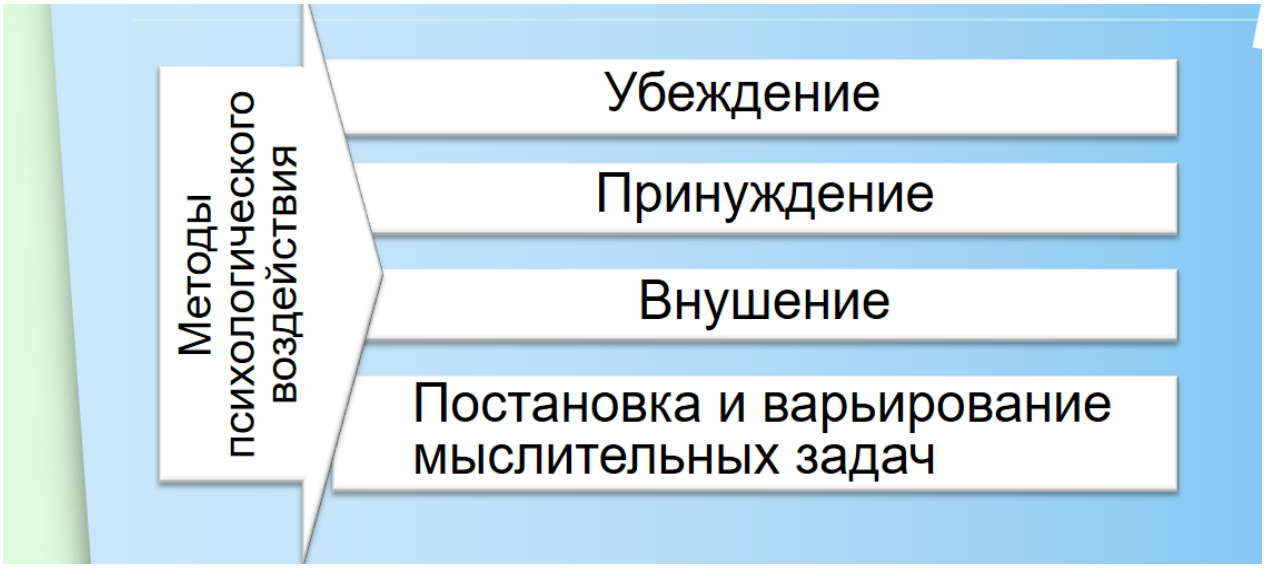


Схема 2.13. Методы психологического воздействия.

Психология Влияния. Роберт Чалдини. Психология Человека (**QR Code 10**)

Убеждение – психологическое воздействие на сознание человека, основанное на осмысленном принятии человеком каких-либо сведений или идей, на их анализе и оценке.

Сотруднику полиции для повышения эффективности метода убеждения необходимо учитывать:
Содержание убеждения должно быть понятным объекту и соответствовать его социальному опыту
Смысл убеждения должен быть значимым и актуальным, т.е. соответствовать основным потребностям и мотивам
Необходимо сочетать абстрактные теоретические положения с конкретными фактами
Сравнительно высокий уровень эмоциональности (НО! слишком высокий эмоциональный накал затрудняет восприятие смысла содержания убеждения)
Последовательность изложения и передачи информации (например, от простого к более сложному)
Эффект, на который рассчитано применение этого метода, проявляется не сразу (через 10-14 дней), но если изменения в сознании объекта воздействия произошли, то это надолго
Этот метод индивидуальный (возможно использование при работе с небольшой группой, однако убедить толпу практически невозможно)

Психологическое принуждение выступает как побуждение интересующего лица к определенной деятельности вопреки его желаниям.

Внушение, суггéстия — психологическое воздействие на сознание человека, при котором происходит некритическое восприятие им убеждений и установок.

Постановка и варьирование мыслительных задач сводится к постановке задач (вопросов) с целью развития, направления мыслительных процессов лиц, на которых оказывается воздействие.

Стимулирование – процесс и методы внешнего побуждения человека к тому или иному поведению, деятельности.

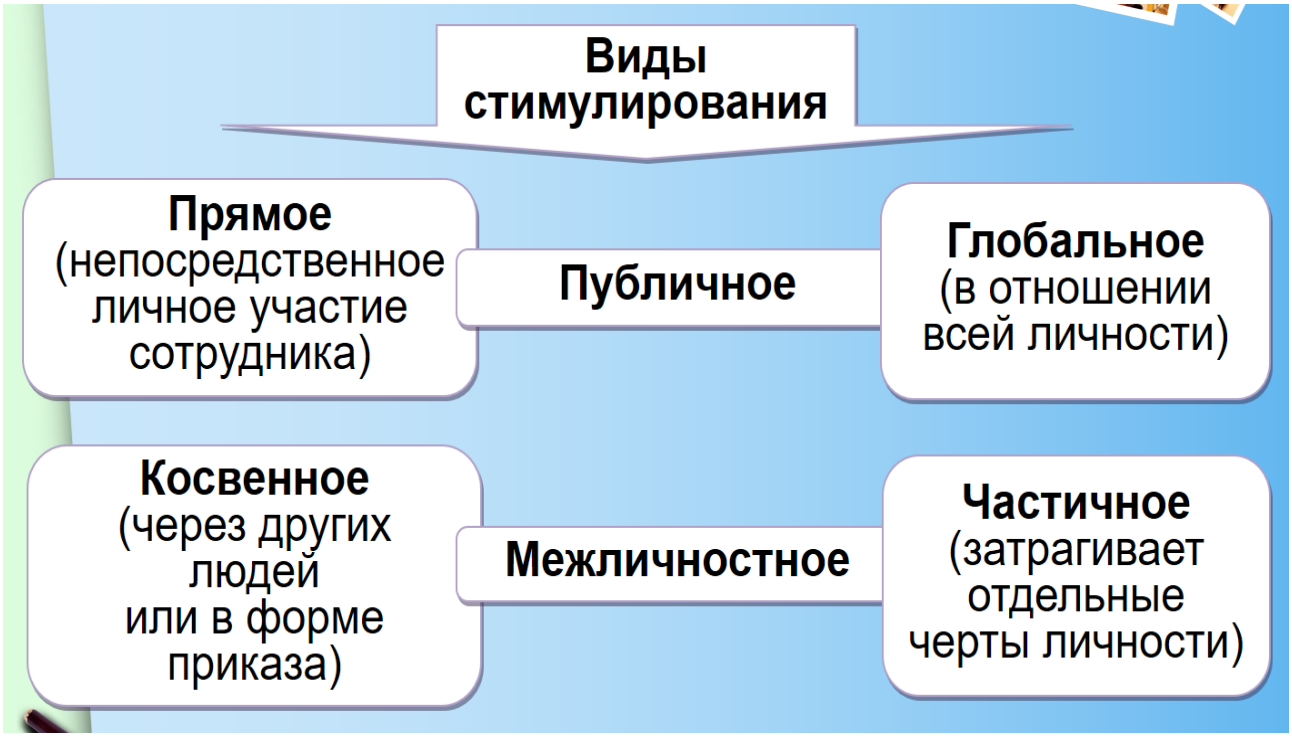


Схема 2.14. Виды стимулирования.

Основные требования, предъявляемые к методу стимулирования
Стимулирование должно быть конкретным и ясным (четко пониматься объектом: какие действия и поведение поощряются, а какие наоборот наказываются)
Актуальность – эффективность стимулирования достигается в течение 12 часов после совершения поступка. Отсроченное стимулирование, как правило, не дает должного эффекта
Формы стимулирования должны соответствовать индивидуальным особенностям конкретного человека

Приемы психологического воздействия – это конкретные техники управления психическим состоянием партнера по общению.

Приемы психического воздействия на противодействующее лицо с целью изменения его позиции и получения правдивых показаний могут быть подразделены на следующие подгруппы:

– приемы, основанные на использовании отдельных психологических качеств личности;

– приемы, основанные на доверии;

– приемы осведомления допрашиваемого о наличии значительной достоверной доказательственной информации.

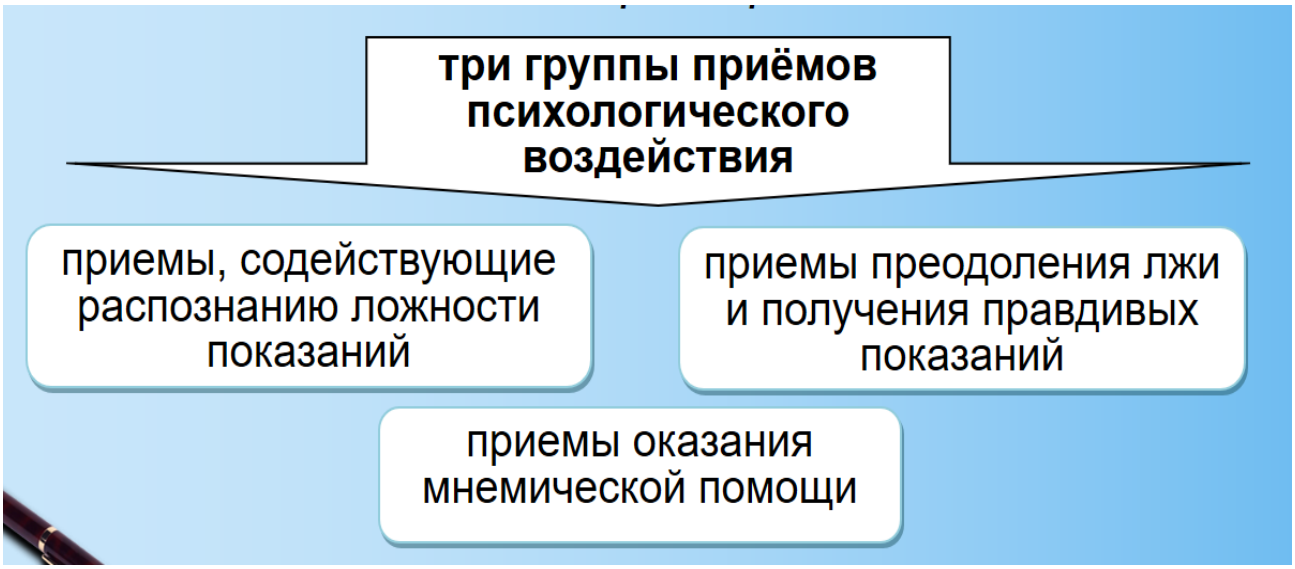


Схема 2.15. Приёмы психологического воздействия.

Задания для самостоятельной работы

Вопросы для изучения

1. Проанализируйте понятие и виды психологического воздействия.

2. Проанализируйте методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на гражданина (убеждение, объяснение, беседа, информирование, внушение, постановка и варьирование мыслительных задач, требование, пример, принуждение, поощрение, наказание).

3. Особенности применения психологических техник воздействия в органах внутренних дел.

Тренировочный электронный тест (QR Code ЭТ 7.)

Тестовые задания по теме 7

Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан

1. Тип взаимодействия, означающий координацию единичных сил участников:

а) кооперация;
б) конкуренция;
в) компромисс;
г) сотрудничество.

2. Намеренно созданный продукт мыслительной деятельности, искажающий действительность:

а) заблуждение;
б) ложь;
в) легенда;
г) выдумка.

3. Следователь чувствует, что допрашиваемое лицо каким-то образом ему противодействует. Какую из перечисленных тактику необходимо избрать?

а) тактику межличностного взаимодействия;
б) тактику, когда сначала допрашивается потерпевший, у которого выясняют способ совершения преступления, его мотивы;
в) тактику психического воздействия.

4. Система определенных приемов, отношений между общающимися лицами, информационный процесс, который основан на обратной связи – это:

а) психологический контакт;
б) перцепция;
в) коммуникативный контакт;
г) апперцепция.

5. Приемы активизации памяти и оказания помощи допрашиваемому лицу с целью воспроизведения (реконструкции) событий, фактов, обстоятельств:

а) реминисценция;
б) вмешательство;
в) мнемоническая помощь;
г) припоминание;
д) психологическое воздействие;
е) гипноз.

6. Приемы, используемые для изобличения подозреваемого (обвиняемого) в даче им ложных показаний, а также оказания на него правомерного психологического воздействия с целью получить правдивые показания (несколько вариантов):

а) использование положительных свойств личности допрашиваемого;
б) убеждение;
в) выжидание;
г) применение физического или психологического давления;
д) внезапное предъявление доказательств.

7. Приемы мнемической помощи, которые использует сотрудник правоохранительных органов при допросе (несколько вариантов):

а) обращение к образной памяти;
б) использование вида памяти допрашиваемого, доминирующего у него;
в) применений физической силы в отношении допрашиваемого;
г) оказание помощи путем подсказок;
д) вымогательство показаний.

8. К психологическим приемам и методам разоблачения ложных показаний и обмана относятся (несколько вариантов):

а) ровный темп допроса;
б) использование отрицательных свойств личности;
в) пресечение лжи;
г) выжидание;
д) сильное напряженное состояние в процессе всего периода допроса;
е) внезапность;
ж) метод принуждения.

9. Источник мыслительной и поведенческой активности человека:

а) мотивы;
б) установки;
в) потребности;
г) цели.

10. Совокупность мотивов личности, которые формируются и развиваются в течение ее жизни:

а) общественно-политическая сфера;
б) мотивационная сфера;
в) ценностная сфера.

11. Смысл убеждения должен быть значимым и актуальным, а именно:

а) может соответствовать основным потребностям и мотивам личности;
б) не должен соответствовать основным потребностям и мотивам личности;
в) должен соответствовать основным потребностям и мотивам личности.

12. Что затрудняет восприятие смысла содержания убеждения?

а) слишком высокий эмоциональный накал;
б) слишком низкий эмоциональный накал.

13. Последовательность изложения и передачи информации должна быть:

а) от простого к более сложному;
б) от сложного к простому.

14. Метод, который можно использовать индивидуально либо при работе с небольшой группой, но исключает применение его к толпе:

а) приказ;
б) просьба;
в) убеждение.

15. Стимулирование должно быть конкретным и ясным, что означает:

а) объект может и должен угадывать, какие действия и поведение поощряются, а какие наказываются;

б) должно четко пониматься объектом, какие действия и поведение поощряются, а какие наоборот наказываются.

16. Перечислены виды стимулирования. Исключить неверные:

а) прямое;
б) косвенное;
в) частичное;
г) полное;
д) глобальное;
е) публичное;
ж) межличностное;
з) межгрупповое.

2.5. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование

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

- характер;
- способности;
- направленность;
- эмоциональность;
- волевые качества;
- умение общаться;
- самооценка;
- уровень самоконтроля.

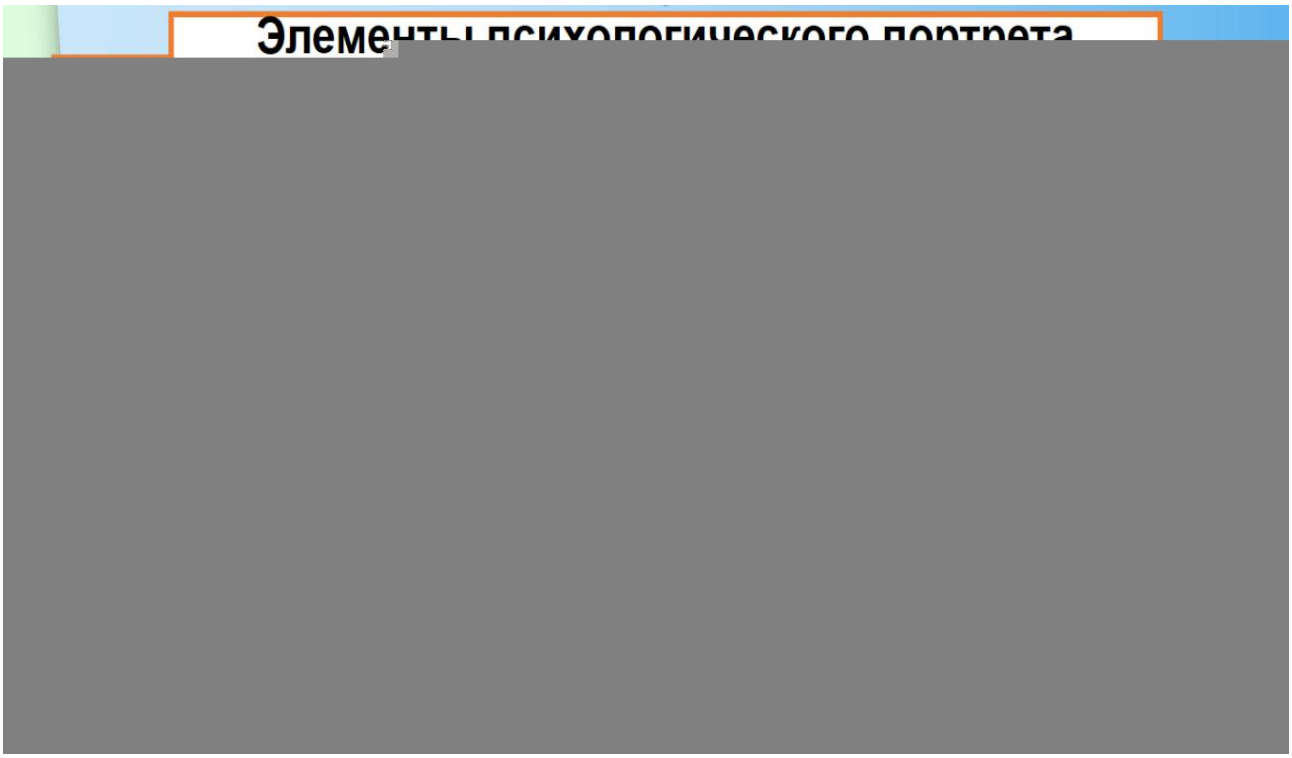


Схема 2.16. Элементы психологического портрета

Для составления психологического портрета надо выделить следующие индивидуально-психологические качества (особенности) личности:

– мимика, жесты, темпо-интонационные особенности речи (свидетельствуют о темпераменте человека);

– содержание высказываний (говорит о мотивах, ценностных ориентирах);

– лексика и характер высказываний (свидетельствуют о профессиональной принадлежности);

– произношение (говорит о национальности, местах постоянного или длительного проживания);

– жестикуляция, манера ношения одежды (помогают судить о возрасте, опыте и статусе).