

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Барнаульский юридический институт

**Установление психологического
контакта и доверительных отношений
в деятельности участкового
уполномоченного полиции**

Практикум



Барнаул 2017

ББК 88.809.2р30 + 67.401.133.12р30
У 797

У 797 Установление психологического контакта и доверительных отношений в деятельности участкового уполномоченного полиции : практикум / авт.-сост. Ю.В. Трофимова. – Барнаул : БЮИ МВД России, 2017. – 27 с.

ISBN 978-5-94552-303-6

Рецензенты:

Гуль П.В. – старший референт отдела информации и общественных связей ГУ МВД России по Алтайскому краю;

Григорьев В.А. – старший инспектор по особым поручениям отдела кадров управления по работе с личным составом ГУ МВД России по Алтайскому краю.

В практикуме отражено представление о психологическом контакте, уточнено его понимание в деятельности участкового уполномоченного полиции, а также раскрыты основные приемы установления психологического контакта и доверительных отношений. В работе представлены ситуационные задачи, практические задания, отражающие типичные ситуации профессионального общения участкового уполномоченного полиции с целью отработки навыка установления психологического контакта и доверительных отношений. Практикум может быть использован для организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы слушателей.

Издание предназначено для курсантов, слушателей, студентов образовательных организаций высшего образования системы МВД России, слушателей, обучающихся на факультетах профессиональной подготовки и изучающих модуль «Практикум по психологии общения», а также для всех, кого интересуют вопросы психологии общения.

ББК 88.809.2р30 + 67.401.133.12р30

ISBN 978-5-94552-303-6

© Барнаульский юридический институт МВД России, 2017

© Трофимова Ю.В., 2017

Введение

Одной из особенностей правоохранительной деятельности является широкий диапазон общения участкового уполномоченного полиции¹, что проявляется в необходимости общаться с представителями разных возрастных категорий и этнических групп, с людьми разных профессий, разного социального статуса, занимающих различное правовое положение. Это требует не только знания психологии человека и глубокого понимания закономерностей общения, но и овладения методами и приемами общения.

При выполнении служебных и оперативных задач УУП сталкивается с необходимостью быстро и в короткие сроки решать проблемные вопросы, находить выход в экстремальной ситуации, оказывать юридическую помощь гражданам, осуществлять профилактическую работу с населением, раскрывать преступный замысел и т.д. Осуществление практически всех профессиональных задач сотрудником полиции связано с процессом общения, где задача установления психологического контакта и поддержания доверительных отношений является одной из основных.

Осмысленное применение приемов установления психологического контакта и доброжелательных отношений обеспечивает осуществление рефлексивного управления процессом общения, представляющего профессиональный интерес, а также оказание правомерного психологического воздействия.

Необходимость создания практикума обусловлена тем, что даже хорошо усвоенный теоретический материал в реальной ситуации общения не всегда удается применить без затруднений и адекватно сложившейся обстановке. Преодоление подобного рода противоречий возможно при использовании практикума, позволяющего с помощью практических заданий и ситуативных задач решить возникающие в профессиональной деятельности конкретные проблемы и задачи при установлении психологического контакта. Отдельным разделом в практикуме представлены ситуативные задачи, отражающие типичные ситуации профессионального общения УУП с целью отработки навыка установления психологического контакта и доверительных отношений, которые могут быть использованы для организации аудиторной и

¹ Далее – УУП.

внеаудиторной самостоятельной работы слушателей. В процессе выполнения заданий практикума обучающиеся закрепляют полученные теоретические знания и посредством решения ситуационных проблемных задач вырабатывают научно обусловленную профессиональную позицию по отношению к ним. Решение заданий, представленных в практикуме, способствует целенаправленному развитию профессиональных компетенций в области профессионального общения.

§ 1. Психологический контакт: характеристика понятия

Психологический контакт рассматривается как необходимое условие общения. Если постараться выделить основные характеристики психологического контакта, то, в широком понимании, это будут такие отношения, где явно проявляют себя желание и готовность собеседников участвовать в общении друг с другом. Очевидно, что одна из профессиональных задач, которая должна решаться участковым уполномоченным полиции в процессе общения с разными категориями граждан, заключается в установлении психологического контакта и доброжелательных отношений. Становится понятным, что необходимость установления психологического контакта пронизывает все сферы отношений УУП, т.к. возникает необходимость общения в разных ситуациях и с разными людьми: это ситуации общения с гражданами разного возраста и разного социального статуса – руководителями предприятий и организаций, расположенных на территориальном участке, с лицами, проходящими по уголовным делам (свидетели, обвиняемые, подозреваемые) и др.

Важным является понимание психологического контакта в широком его понимании. Понятие психологического контакта вошло в широкий обиход благодаря социальной психологии, изучающей условия и факторы общения между людьми. Однако еще большее понимание психологического контакта и доверительных отношений возникает в психологической практике, где установление психологического контакта является не просто условием общения, но и необходимым условием практически всех форм психологической помощи человеку: психологического консультирования, психотерапии и т.д.

В психологии представление о психологическом контакте развивается в контексте разнообразных форм психологической помощи: психокоррекции, психологического консультирования, психотерапии и др. Под психологическим контактом понимается тесное общение, взаимодействие, согласованность действий и связывается с толерантностью, взаимопониманием и взаимным доверием во взаимоотношениях¹. Результатом установившегося контакта является возможность проникновения во внутренний мир другого человека для обеспечения нетравматичных, «мягких» изменений в установках личности, поведения человека с целью повышения жизненной продуктивности.

¹ Трофимова Ю.В. Изучение представлений курсантов о стилях межличностного взаимодействия сотрудников полиции // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями. Барнаул, 2014. Ч. 2. С. 145-147.

Важно отметить, что в психологической и юридической практике под психологическим контактом понимается процесс последовательного сближения людей при учете психических свойств и качеств, а также мотивов и состояний каждого из сближающихся людей¹.

Если рассматривать черты психологического контакта в практической психологии и юридической практике, то между ними можно обнаружить существенные отличия:

Психологическая практика	Юридическая практика
Отличия, связанные с характером рассматриваемой проблемы	
Инициатором обращения за психологической помощью является сам гражданин, который заинтересован в скорейшем разрешении психологической проблемы.	Инициатором обращения может выступать и сам гражданин. Однако чаще УУП общается с людьми, которые, имея прямое (потерпевший, виновник, инициатор и др.) или косвенное (свидетель, потенциальный свидетель) отношение к возникшей проблеме, не заинтересованы в разглашении ее обстоятельств.
Отличия, связанные с процессом сбора данных	
Клиент психолога готов к откровенности, предоставляет сам необходимую информацию, способствует приходу в консультацию людей (родственников, членов семьи и др.), которые владеют информацией и готовы ей делиться.	Граждане, с которым общается УУП, могут быть и готовы к общению, но число тех, кто не готов к откровенности, достаточно велико. Такие граждане скорее склонны умалчивать (недоговаривать) или исказить информацию (лгать).
Отличия, связанные с характером оперируемой информации	
Для взаимодействия психолога с гражданами достаточно оперирования информацией, субъективно воспринимаемой клиентом. Психолог работает с «субъективной реальностью» клиента.	Для взаимодействия УПП с гражданами необходима информация, имеющая объективное подтверждение (факты, документы, свидетельские показания).

¹ Филонов Л.Б., Быстрова И.В. Факторы, влияющие на контактное взаимодействие при первичном восприятии // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2012. № 1 (101). С. 93-95

Отличия, связанные с характером самого контакта	
Участие граждан в разных формах психологической практики добровольное.	Добровольное не всегда. Часто общение носит вынужденный характер как со стороны гражданина, так и со стороны УУП.
Отличия, связанные с использованием полученных данных	
В психологической практике полученные сведения о проблеме используются для ее же разрешения. Критерием разрешенной проблемы является субъективная удовлетворенность клиента.	В юридической практике полученные сведения о проблеме используются для ее разрешения, но критерием разрешенности выступает соблюдение норм права. При разрешении проблемы могут складываться разные ситуации: одна сторона удовлетворена решением, другая нет, обе стороны могут остаться субъективно неудовлетворенными решением.
Отличия, связанные со сроками работы	
Психологическая работа может иметь разные сроки общения – от разовой консультации до работы в течение нескольких месяцев. Взаимодействие регламентируется обоими участниками общения, т.е. время встречи, продолжительность общения, прекращение встреч определяются обоюдной договоренностью.	Взаимодействие и сроки рассмотрения проблемы регламентируются процессуальными нормами.

Таким образом, мы можем отметить, что понимание психологического контакта в юридической теории и практике отличается от понимания его в психологии. Психологический контакт в юриспруденции понимается:

- как система взаимодействия людей между собой в процессе общения, основанного на доверии (Н.И. Порубов);
- стадия допроса, определяющая общие параметры беседы, такие как темп, ритм, уровень напряженности, основные состояния собеседников и главные аргументы, которыми они будут убеждать друг друга в своей правоте (В.Л. Васильев);
- состояние, при котором участники взаимодействия проявляют интерес и готовность к общению и восприятию информации, исходящей друг от друга (В.Г. Лукашевич);

➤ общая эмоциональная настроенность на основе единых целей и интересов (М.И. Еникеев);

➤ проявление работником правоохраны и гражданином взаимопонимания и уважения целей, интересов, доводов, предложений, приводящих к взаимному доверию и содействию друг другу (А.М. Столяренко).

Как мы видим из анализа разных точек зрения, характерными чертами психологического контакта являются: достижение общности, наличие доверия, наличие интереса и готовности к общению, интерес к информации, осознание единства целей.

При этом выделяют и такие характеристики контакта, которые позволяют понять его особенности в юридической практике:

➤ психологический контакт не есть состояние, «при котором возникают симпатии или разрешаются все противоречия. Вряд ли появятся у следователя к убийце, насильнику, хулигану симпатии»¹;

➤ психологический контакт призван помочь проникнуть в мысли и чувства допрашиваемого (опрашиваемого) лица и оказать на них влияние с целью получения правдивых и полных показаний²;

➤ психологический контакт носит односторонний характер, т.к. перед сотрудником полиции стоит еще одна задача, а именно: сообщить допрашиваемому (опрашиваемому) лицу как можно меньше информации, необходимой для выяснения сути вопроса³;

➤ психологический контакт и возникающие на его основе доверительные отношения характеризуются локальностью (контакт возникает для решения конкретного вопроса), имеют узкую зону развития (контакт имеет вполне конкретные цели – получить информацию и ограничен какой-либо информацией, договоренностью)⁴;

➤ контакт чаще бывает временным, не выходящим за рамки части выполняемого УУП профессионального действия и ситуации⁵;

➤ психологический контакт может быть вынужденным, т.е. направленным на «образование межличностной связи с негативно зна-

¹ Бойко Ю.Л. О роли установления психологического контакта с допрашиваемым при осуществлении допроса // Сборник материалов криминалистических чтений: сб. ст. по мат-лам XI научно-практ. конф-ции. Барнаул: БЮИ МВД России, 2015. С. 18.

² Дударев В.А. Тактические особенности установления психологического контакта с несовершеннолетними при их допросе // Вестник Брянского государственного университета. 2012. № 2. С. 186-191.

³ Там же.

⁴ Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М., 2001.

⁵ Там же.

чимым человеком для осуществления взаимодействия, имеющего смысл в создавшейся ситуации»¹.

Несмотря на указанные выше характеристики психологического контакта, подчёркивающие его временные, пространственные и содержательные границы, общение УУП с гражданами носит деловой характер, а это значит, что оно должно обладать следующими чертами, позволяющими решить профессиональные задачи:

- взаимодействие планируется заранее;
- всегда направлено на достижение определенной цели (на получение значимой информации);
- число обсуждаемых тем обычно ограничено поставленной целью (разъяснения, объяснения по существу разбираемого события, происшествия);
- необходимо поддерживать психологический контакт и доверительные отношения;
- необходимо сделать выводы на основе анализа мнений, высказываний и выработать соответствующие решения, в т.ч. и процессуальные².

Установленный психологический контакт обеспечивает реализацию преимуществ профессионального взаимодействия в деятельности УУП:

- возможность быстрого реагирования на высказывания собеседника с целью уточнения информации путем задавания вопросов;
- возможность осуществления индивидуального подхода как к проблеме, так и к субъекту общения через учет объективных и субъективных факторов ситуации, а также индивидуальных особенностей гражданина или граждан;
- возможность дифференцированного подхода к предмету общения, т.е. конкретизации значимых фактов³.

Важно отметить, что установление психологического контакта и доверительных отношений и их поддержание возможно посредством использования разных техник установления и поддержания психологического контакта.

¹ Миронова О.И. Психологическая структура вынужденного контакта // Вестник тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2009. № 12 (80). С. 243.

² Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.

³ Там же.

§ 2. Принципы и техники установления психологического контакта и доверительных отношений в деятельности УУП

При установлении психологического контакта и доброжелательных отношений важно понимать, что нет одинаковых ситуаций общения. Даже если предмет взаимодействия УУП и граждан схож, то ситуация общения будет различна, т.к. различаются объективные характеристики ситуации самого общения (время, повод, цель, пространство общения, предмет взаимодействия и др.), индивидуально-психологические особенности граждан (пол, возраст, социальное положение, мировоззрение и установки на общение и т.д.). Таким образом, при установлении психологического контакта не может быть шаблона действий, штампов речевого взаимодействия, а может быть только индивидуальный подход к гражданину (группе граждан) с учетом разных свойств личности (социально-демографических характеристик, направленности личности, черт характера, темперамента).

Г.А. Зорин¹ выделяет пять групп трудностей установления психологического контакта при производстве следственных действий, однако ряд схожих трудностей возникает и в деятельности УУП:

1. Проблемы регуляции эмоциональных состояний участника общения (агрессивность, состояние алкогольного опьянения, страх и т.д.).

2. Проблема оптимизации общения с человеком, испытывающим психотравмирующее воздействие факта преступления или другого события (конфликт с соседями, внутрисемейные конфликты и др.).

3. Проблема интенсификации выявления причин и условий, способствующих совершению противоправных действий, преступлений.

4. Проблема прогнозирования процессов и результатов деятельности УУП при формировании психологического контакта.

5. Проблема повышения эффективности психологического контакта при взаимодействии с гражданами.

Н.И. Порубов, А.Н. Порубов², обобщая исследования, выделяют три пути установления психологического контакта при производстве такого следственного действия, как допрос.

Первый направлен на обеспечение заинтересованности в даче показаний, побуждению интереса к общению. Данный путь возможен

¹ Зорин Г.А. Криминалистическая эвристика: учеб. пособие по курсу «Криминалистика». Гродно, 1994.

² Порубов Н.И., Порубов А.Н. Юридическая этика. Минск, 2012.

при воздействии на положительные моральные качества допрашиваемого, опрашиваемого лица, что помогает ему изменить ориентацию в общении с негативной на нейтральную или положительную при преодолении отрицательных мотивов.

Второй путь – установление психологического контакта путем обращения к логике мышления допрашиваемого. Данный вариант установления контакта возможен с опорой на доказательства, факты, что делает логику неопровержимой, а выводы правильными. Такой путь снижает сопротивление у граждан, которых опрашивают или допрашивают, и побуждает к необходимости вступать в контакт с сотрудником полиции.

Третий путь установления психологического контакта ориентирован на эмоциональную сферу человека, способствует возникновению такого эмоционального состояния, в результате которого автоматически снимается заторможенность, преодолеваются чувства апатии и безразличия к своей судьбе, внушается чувство долга, уверенность в себе.

А.М. Столяренко¹ отмечает значимость активной позиции сотрудника полиции при установлении психологического контакта, понимая, что результата можно добиться только при планомерной и целенаправленной деятельности по его установлению. Автор выделяет пять групп психологических факторов, образующих в комплексе условия установления психологического контакта:

- психологическая значимость, трудность (объективная или субъективная) проблемы, по поводу или в контексте которой ведется общение и делается попытка установить психологический контакт;

- психология гражданина, занятая им позиция, избранная линия и тактика поведения, психические состояния;

- психологические особенности обстановки, в которой осуществляется общение;

- психология сотрудника полиции;

- психологическая эффективность применяемых сотрудником полиции приемов общения и установления контакта.

А.М. Столяренко² выделяет некоторые приемы и техники установления и поддержания психологического контакта.

Прием создания благоприятных условий для установления контакта предполагает учет ряда правил общения: создание деловой ат-

¹ Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко.

² Там же.

мосферы общения; сознательный выбор профессиональной позиции в общении, линии поведения и тактике УУП; выбор и создание психологически целесообразных условий общения; создание отвечающей решению задач психологической атмосферы общения; изучение собеседника и индивидуализация общения с учетом индивидуально-психологических особенностей и состояний; выбор отвечающих требованиям законности и решаемой задаче средств и способов психологического воздействия.

Правило самопрезентации личности полицейским и справедливого благожелательного отношения к гражданину. Участковому важно продумать возможные способы взаимоотношений с гражданином с учетом его пола, возраста, социального статуса и т.д., стратегию контакта (слова, действия, место взаимодействия, присутствие или отсутствие третьих лиц при разговоре), которые позволили бы максимально проявить профессиональный опыт, личностные качества, заинтересованность в информации.

Для этого нужны внешне выраженные внимание, понимание, сочувствие к гражданину, к беспокоящим его вопросам, ясно выраженная готовность помочь; при общении с лицами, имеющими криминальный опыт, можно продемонстрировать знание смысла татуировок, «блатной» речи, воровских обычаев и традиций, субкультуры преступной среды и т.п.

Прием нейтрализации психологических барьеров. Участковому рекомендуется позаботиться об устранении или ослаблении опасений, настороженности, недоверия, враждебности, которые мешают установлению контакта. Эти барьеры особенно сильны при общении граждан с представителем правоохранительных органов. Такой прием предполагает явную демонстрацию своей объективности посредством ухода от «обвинительного уклона», разъяснения соответствующих статей кодексов, нормативных документов, пояснения обстоятельств и возникших ситуаций с позиции права.

Прием накопления согласий заключается в изначальной постановке таких вопросов собеседнику, на которые он естественным образом отвечает согласием. Это становится, во-первых, основанием для подчеркивания схожести позиций и взглядов. Во-вторых, при первичном согласии (не менее трех положительных ответов) возникает хотя и слабая, но реальная, фиксированная психологическая установка продолжить тенденцию согласий и сказать «да» в очередной раз. Тактика применения приема заключается в последовательном задавании простых, безобидных, «нейтральных» вопросов, не вызывающих беспо-

койство, и на которые можно ответить только положительно. Лишь постепенно вопросы усложняются, приближаясь к сути обсуждаемой проблемы. Такой прием позволяет постепенно прийти к «мягкому» обсуждению «болезненных» точек, но для начала все же не главных.

Прием демонстрации общности взглядов, оценок, интересов. Для установления психологического контакта важно поиск «точек соприкосновения» между УУП и гражданином. Нужно не просто находить схожесть позиций, взглядов, но явно подчеркивать все то общее, что есть между гражданином и участковым. Схожесть позиций, взглядов приводит к необходимому, пусть и временному сближению, образованию диады «мы». Подобная идентичность позволяет почувствовать гражданину поддержку, силу своей позиции, увериться в своей правоте. Основанием для применения приема может стать единство, подобие, сравнимость: возраста, пола, места жительства, землячества, элементов биографии (воспитание в семье без отца, служба в армии, воспитание в детском доме, временное проживание в прошлом в каком-то городе, районе, области, трагических, неприятных событий или, наоборот, удач и др.); увлечений, способов проведения досуга, культурных интересов, планов на будущее, занятий на садовом участке, отношений к спорту, увлечений автомобилями, мнений о прочтенных книгах, просмотренных фильмах и телепередачах и др.; понимания и отношения к разным событиям, происходящим в стране, тем или иным сообщениям средств массовой информации; оценок людей, ценимых качеств, наличия общих знакомых, встреч в разное время с кем-то и отношений к нему.

Прием психологического «поглаживания» представляет собой признание понимаемых участковым положительных моментов в поведении и личности гражданина, а именно: наличие правоты в его позиции и словах, выражение понимания его, готовность гражданина к сотрудничеству. Такое одобрение должно быть максимально естественным, это могут быть фразы «Вы абсолютно правы», «Очень важно, что вы это понимаете», «Для разбирательства очень ценна предоставленная вами информация», «Вы очень наблюдательны» и т.д. Высказанное одобрение снимает излишнее напряжение, успокаивает, поддерживает чувство уверенности, а главное – формирует убеждение в том, что УУП стремится разобраться в сути вопроса, проблемы, он основателен и объективен. Главный эффект данного приема – готовность гражданина к продолжению сотрудничества.

Прием окончательного обособления в диаду «мы» завершает процесс нарастающей близости: «Вы и я», «Мы с Вами», «Мы вдвоем»,

«Мы одни», «Нас никто не слышит», «Нас никто не видит». Использование местоимения «мы» снимает противопоставление, конкурирование позиций, но при этом подчеркивается близость и доверительный характер общения.

Прием демонстрации искренности сотрудником полиции важен как показ того, что он первым поверил партнеру по общению, с уважением относится к его трудностям, рассматривает как пример для подражания, как сигнал к началу проявления ответной искренности и доверительности. Разумеется, нельзя разглашать служебную или следственную тайну собеседнику.

Прием поиска точек согласия в решаемой проблеме. В процессе взаимодействия важно не только установить психологический контакт, но и удерживать его на протяжении всего процесса взаимодействия. Поэтому когда участковый полиции почувствует ослабление психологических барьеров, достаточную искренность, можно переходить к рассмотрению самого вопроса, и начинать рекомендуется с констатации фактов по делу, по рассматриваемой проблеме, не вызывающих сомнения, добиваться при этом четких ответов собеседника – «Да», «Согласен», «Подтверждаю», «Возражений нет», постепенно переходить к фактам, не доказанным с полной убедительностью и требующим от партнера искренности.

Прием совместного поиска взаимоприемлемого решения проблемы помогает УУП решить две задачи. Он констатирует готовность и участкового, и гражданина к сотрудничеству. При этом, встав на путь участия в разрешении задачи, стоящей перед работником правоохранительного органа, гражданин психологически сближается по намерениям и направлению мыслей с ним, возрастает взаимопонимание.

Актуализация мотивов искренности. Решающим моментом при установлении контакта, позволяющим преодолеть внутреннюю борьбу мотивов и колебания гражданина «говорить – не говорить?», выступает актуализация мотивов искренности, приводящих к решению: «говорить». Задача и заключается в том, чтобы оказать психологическую помощь в нужном выборе, актуализировать, повысить силу мотивов искренности.

По мнению А.М. Столяренко¹, все описанные приемы и техники представляют собой достаточно мягкие формы установления психологического контакта, которые в большинстве случаев при решении самых разных правоохранительных задач приводят к успеху.

¹ Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко.

Практикум

Ситуативные задачи

Ситуативная задача 1

Задание: Какие условия установления психологического контакта не были учтены участковым Кравцовым? Как бы вы поступили на месте участкового уполномоченного полиции?

«И все же удалось Кравцову застать один автомобиль в полной исправности. Это Кублакова на мужниной “шестерке” собралась в город. Кравцов подошел, представился. И не успел даже изложить свою просьбу, Кублакова сурово сказала:

– Мне машина самой нужна.

Кравцов посмотрел на большой, крепкий дом и решил попробовать другой вариант:

– А с вашим мужем можно поговорить?

– Можно. На том свете.

– Это как же? – не понял юмора Кравцов.

Но это был не юмор. Кублакова с привычным горем пояснила:

– Утонул он.

– Ага! – воскликнул Кравцов. – Так вы – Кублакова, жена, то есть вдова бывшего участкового? Любовь Юрьевна, кажется?

– И мне кажется, – странно ответила женщина. И уехала.

(Слаповский А.И. «Участок»)

Ситуативная задача 2

Задание: Какие условия установления психологического контакта не были учтены участковым Кравцовым? Как бы вы поступили на месте участкового уполномоченного полиции?

«– Вы, Суриков, сказали, что утопили бы участкового. За что? – неожиданно спросил Кравцов.

– За то же, что и тебя утопил бы. Много о себе думаете. Власть, ё!

– Но ведь власть. Или так скажем – обеспечение правопорядка.

– Он в самом бы себе порядок сперва навел! Пил, как последний, от жены за Клавдией-Анжелой ухлестывал! Все видели!

– За Клавдией и Анжелой? – не вполне расслышал Кравцов. – За обеими сразу, что ли? Они кто?

– Не они, а она. По паспорту Анжела, а крестили Клавдией. Вот она и просит, чтобы Клавдией называли. А ее и так, и так. Продавщица она.

- Ясно. А жена Кублакова ревновала?
 - Конечно, ревновала – сковородкой по лбу!
 - Это опасно. Убить можно.
- Суриков глянул на Кравцова настороженно.
- Ты на что намекаешь? Все, я тебе ничего не говорил!»
- (Слаповский А.И. «Участок»)

Ситуативная задача 3

Задание: Какие условия установления психологического контакта не были учтены участковым Кравцовым? Как бы вы поступили на месте участкового уполномоченного полиции?

«Он шел по улице задумчивый, а Людмила Ступина стояла на крыльце дома. В джинсах, в короткой футболке, красивая и странная в этой деревенской обстановке. Кравцов невольно замедлил шаги.

– Здравствуйте! – весело крикнула она.

– Здравствуйте! – так же весело ответил Кравцов и подошел к забору.

– Обживаетесь?

– Как и вы!

– А, вам уже рассказали, что я из города?

– У меня глаза есть, – сказал Кравцов со скромным достоинством. – И остальные органы чувств. Духи у вас очень уж дорогие для деревни. Педикюр опять-таки. Джинсы не с барахолки. Футболка фирменная.

– Скажите пожалуйста! Ну и что? Вы просто не знаете, как деревенские женщины сейчас ходят!

– Возможно. Но вряд ли у деревенских женщин на пальце перстень, который стоит не меньше этого дома. А то и двух. Муж-механизатор подарил? Вряд ли. Любящий городской отец? Возможно. Но у меня была возможность сравнить, что дарят отцы, мужья, любовники, покровители. Тут явно покровитель замешан.

Кравцов просто размышлял вслух, он не хотел обидеть Людмилу, но она обиделась.

– Я вас не просила насчет меня расследование проводить! – сухо сказала она и ушла в дверь.

– Хм, – пробормотал Кравцов. – Кажется, я это зря сказал....».

(Слаповский А.И. «Участок»)

Ситуативная задача 4

Задание: Какие условия установления психологического контакта не были учтены участковым Кравцовым? Как бы вы поступили на месте участкового уполномоченного полиции?

«Проезжавшая мимо на велосипеде Людмила Ступина вспомнила, как обидел ее милиционер бестактной пронизательностью, и даже отвернулась, чтобы не здороваться. Но это отвлекло ее от дороги, она покачнулась и чуть не упала. Соскочила с велосипеда. И тут же рядом оказался Кравцов, готовый помочь.

– Все нормально, здравствуйте, – сказала она.

– Здравствуйте, а у вас телевизор есть? – неожиданно спросил Кравцов.

– Есть. А что?

– Большой телевизор?

– В общем-то да.

– Футбол смотрели вчера? Я по радио слушал, но потом оно испортилось.

– Смотрела.

– Ясно. Нормально показывает?

– Нормально.

– А у меня вот плохо показывал. Я переставил – стало намного лучше. Вы не переставляли?

– Зачем? Я же говорю, хорошо показывает.

– Ясно. Ну, извините. До свидания.

Людмила села на велосипед, чуть проехала, обернулась и спросила:

– Какое-то расследование проводите?

– С чего вы взяли?

– А вы футбольный счет не спросили!

Людмила уехала, а Кравцов огорчился.

– Действительно, – пробормотал он. – Как это я? Это непрофессионально...»

(Слаповский А.И. «Участок»)

Ситуативная задача 5

Задание: Какое условие осложнило первую встречу сотрудника полиции с гражданином Белкиным? Какие способы, направленные на установление контакта, предприняли оба собеседника?

«Она никогда не видела ни его самого, ни его фотографий, только договаривалась с ним о встрече по телефону, но по голосу и по манере говорить составила себе именно такое представление: крепкий, спортивный, подтянутый. В протоколе допроса десятилетней давности было сказано, что он военный летчик. Интересно, чем он теперь занимается? Судя по тому, что не расплылся и не обрюзг, вряд ли ушел на коммерческие вольные хлеба.

– Александр Владимирович? – негромко окликнула она.

Мужчина с лыжами повернулся к ней и взглянул на часы. Его жесткое лицо с четкими крупными чертами, покрытое бисеринками пота, выражало неудовольствие.

– Анастасия Павловна? До назначенного времени еще четверть часа.

– Извините, я не рассчитала время и приехала чуть раньше.

– А я рассчитывал, что до вашего приезда успею после лыжного пробега принять душ.

– Конечно, – торопливо сказала она. – Мне вас здесь подождать?

Белкин смягчился, твердо очерченные губы дрогнули в улыбке.

– Пойдемте ко мне в номер.

Он даже не стал ждать ее ответа, просто повернулся и быстро пошел по длинному коридору к своей двери. Настя, сунув книжку в сумку, последовала за ним».

(Маринина А. «Реквием»)

Ситуативная задача 6

Задание: Какие условия, факторы осложняли разговор сотрудника полиции с гражданином Белкиным? Какие способы предпринимает следователь, чтобы сохранить психологический контакт?

«– Я вас внимательно слушаю, – произнес он, усаживаясь в кресло напротив нее.

– Александр Владимирович, мой вопрос может показаться вам странным, потому что касается очень давних событий. Я имею в виду убийство ваших соседей по даче, Немчиновых.

– Да. И что?

– Вы не могли бы припомнить и рассказать мне, что там случилось?

– Позвольте, – на лице Белкина снова проступило неудовольствие, на этот раз смешанное с настороженностью, – вы же сказали, что работаете в МВД. Это так?

– Так. Могу предъявить удостоверение.

– Будьте любезны, – сухо сказал он, протягивая руку.

Внимательно прочитав удостоверение и сличив фотографию с оригиналом, Белкин вернул документ Насте.

– Я не понимаю смысла ваших вопросов. Если вы работаете в МВД, то должны иметь доступ к уголовному делу. В нем все написано. Что нового вы хотите услышать от меня?

– В деле написано, что это именно вы вызвали тогда милицию.

– Да, вызвал.

– Почему?

– Потому что услышал выстрелы, а спустя некоторое время увидел, что из окон соседней дачи валит дым. Соединил одно с другим и получил повод для того, чтобы вызвать милицию. Вас это удивляет?

– Да нет... – Настя улыбнулась. – Я хотела спросить, почему вы не вызвали милицию сразу, как только выстрелы услышали. Почему нужно было ждать, пока начнется пожар.

– Потому что в выстрелах не было ничего особенного. В нашем поселке их можно услышать по три раза в час. У каждого есть охотничье оружие, неподалеку от нас находится большая поляна, где устроили что-то вроде тира – ружья пристреливают, тренируются. И кроме того, рядом расположен заповедник, и тогда как раз был разгар сезона. Выстрелы – не повод. А вот выстрелы в сочетании с пожаром – другое дело. Я ответил на ваш вопрос?

На вопрос-то он ответил, да только вопрос это был не тот, что так интересовал Настю. Но сразу в лоб спрашивать нельзя, к сложному моменту полагается подбираться исподволь».

(Маринина А. «Реквием»)

Ситуативная задача 7

Задание: Какие условия, факторы осложняли разговор сотрудника полиции с гражданином Белкиным? Какие способы предпринимает следователь, чтобы сохранить психологический контакт?

«– Александр Владимирович, вам не показалось странным, что отец хозяина дачи не знает, где на этой даче колонка?

– Не показалось. – Белкин начал раздражаться, и это было очень заметно. – Я этого человека видел впервые, для меня он был просто гостем, поэтому мне показалось вполне естественным, что он чего-то не знает. Я не понимаю, к чему вы клоните. Вы считаете, что я дал недобросовестные показания?

Настя весело рассмеялась. До нее наконец дошло, почему Белкин сердится. Ну конечно, она ставит свои вопросы таким образом, что может сложиться впечатление, будто она перепроверяет его слова и не доверяет им.

– Прошу меня извинить, – сказала она мягко. – Я не хотела, чтобы вы так подумали. Дело в другом. Понимаете, дача принадлежала не Геннадию, а его отцу, Василию Петровичу. Вы были их соседями на протяжении пяти лет и за эти годы ни разу не видели настоящего хозяина. А когда этот настоящий хозяин вдруг появился, то выяснилось, что он даже не знает, в каком месте участка прорублен артезианский колодец. То есть он действительно там не бывал. И у меня возникает вопрос: почему?»

(Маринина А. «Реквием»)

Практическое задание 1

Психотехнический прием «Поставь себя на место другого».

Вспомните свой недавний разговор по какому-либо «сложному» вопросу. Теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на месте того гражданина. Внутренне, про себя, спросите у него, какие впечатления он получил от разговора с вами? Продумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник.

Затем представьте ситуацию общения с этим же человеком, но так, чтобы в результате у вашего собеседника остались от общения с вами приятные воспоминания, но при этом и Вам удалось добиться положительного результата. Что изменилось в Вашей внутренней позиции?

Как бы Ваш собеседник охарактеризовал Вас?	Как вы сами охарактеризовали бы свое общение в «модельной», придуманной ситуации?
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
Чего Вам не хватало, чтобы сделать процесс общения более продуктивным?	Какие условия можно было бы создать для поддержания устойчивого и продуктивного контакта? Подчеркните те условия, которые зависят от Вас.
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.

Практическое задание 2

Психотехнический прием «Прояснение информации».

В процессе общения одной из задач является умение слушать человека, т.е. воспринимать ситуацию и оперативно реагировать на ситуацию контакта, поддерживая его на продуктивном уровне. Эффективность общения зависит не только от того, как передают нам информацию, но и от того, насколько мы умеем эту информацию воспринимать. Во время слушания решаются две задачи: воспринимается

содержание сообщения и улавливаются эмоциональные проявления собеседника. Первая задача позволяет выявить факты, а вторая – отношение человека к сообщаемому, к ситуации, в которой находится человек, к вам как собеседнику (официальному лицу). Улавливая эмоциональные проявления собеседника, понимая их, мы можем активно влиять на психологический контакт. Уважительное отношение и к содержанию информации, и к эмоциональным проявлениям Вашего собеседника будет им оценено и позволит Вам продолжить общение.

Перед вами в таблице представлены описание ситуаций, фразы, утверждения, которые часто встречаются в поведении и речи людей, но говорят об имеющихся или возникающих условиях затрудненного или распадающегося контакта. Ваша задача – познакомиться с ситуациями, фразой или утверждением прояснить условия, затрудняющие контакт, и предложить способ устранить трудности.

№	Ситуация или утверждение	Ваши действия, слова, направление прояснение трудностей установления и поддержания контакта	Ваши действия, слова, направление прояснение устранения трудностей контакта
Примеры	Гражданин во время разговора часто смотрит на часы.	«Вы торопитесь?» «Каким количеством времени Вы располагаете?»	«Может, Вам стоит позвонить и предупредить, что Вы задержитесь?» (если перенос встречи нежелателен). «Может, нам стоит перенести встречу на другое удобное для Вас время?» (если перенос встречи возможен).
	«Мне кажется, здесь жарко».	А) «Вы имеете в виду, что Вам дискомфортно?» Б) «Мы затронули с Вами неприятную для Вас тему?» «Вам неприятен этот разговор?»	А) «Вы можете снять верхнюю одежду?» А) «Могу предложить Вам воды?» Или: «Приоткрыть окно?» А) «Может, Вам стоит сдвинуть в сторону стул, чтобы на Вас не светило солнце?» Б) «Согласен с Вами, что разговор не из приятных, но он очень важен для понимания сути вопроса».

			Б) «Мы не можем его прекратить, это очень важный разговор, но я могу предложить Вам стакан воды».
	«Вы не хотите меня понять...»	«Вы думаете, что я что-то упустил из сказанного Вами?»	«Вы хотите еще что-то пояснить по поводу сложившейся ситуации? Я Вас внимательно слушаю». «Что конкретно, на Ваш взгляд, я упустил из Вашего рассказа. Расскажите об этом еще раз, пожалуйста».
1.	Гражданин постоянно суетится: перебирает в руках носовой платок, ключи, тербит шарф, перчатки и т.п.		
2.	«Вы, наверно, устали, может, я зайду завтра».		
3.	«Никому ни до чего нет дела».		
4.	Гражданин постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.		
5.	Когда я говорю о серьезном, гражданин шутит, вставляет истории, анекдоты.		

6.	«Вы могли бы работать побыстрее, ждать ответ месяц – это очень долго».		
7.			
Приведите свои примеры из практической деятельности			

Список литературы

1. Бойко Ю.Л. О роли установления психологического контакта с допрашиваемым при осуществлении допроса // Сборник материалов криминалистических чтений: сб. ст. по мат-лам XI научно-практ. конф-ции. Барнаул: БЮИ МВД России, 2015. С. 18-20.
2. Васильев В.Л. Юридическая психология. СПб., 2009. 608 с.
3. Дударев В.А. Тактические особенности установления психологического контакта с несовершеннолетними при их допросе // Вестник Брянского государственного университета. 2012. № 2. С. 186-191.
4. Еникеев М.И. Юридическая психология: учебник. М., 2011. 639 с.
5. Зорин Г.А. Криминалистическая эвристика: учеб. пособие по курсу «Криминалистика». Гродно: Изд-во ГрГУ, 1994. Т. 2. 222 с.
6. Лукашевич В.Г. Тактика общения следователя с участниками отдельных следственных действий: учеб. пособие. Киев: НИИРИО КВШ МВД СССР, 1989. 89 с.
7. Миронова О.И. Психологическая структура вынужденного контакта // Вестник тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2009. № 12 (80). С. 242-248.
8. Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М.: ЮНИТИ, 2001. 640 с.
9. Порубов Н.И., Порубов А.Н. Юридическая этика: учебник. Минск: Выш. шк., 2012. 319 с.
10. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995. 240 с.
11. Тигунцева Г.Н. Генезис психологического знания о феномене установления контакта и его использования в преодолении коммуникативных деструкций // Вестник Иркутского государственного технического университета. 2014. № 12. С. 362-369.
11. Трофимова Ю.В. Изучение представлений курсантов о стилях межличностного взаимодействия сотрудников полиции // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями: мат-лы двенадцатой междунар. научно-практ. конф-ции. Барнаул: БЮИ МВД России, 2014. Ч. 2. С. 145-147.
13. Трофимова Ю.В. Психологическое благополучие курсантов вуза МВД России // Вестник Барнаульского юридического института МВД России. 2014. № 1 (26). С. 105-108.
14. Филонов Л.Б., Быстрова И.В. Факторы, влияющие на контактное взаимодействие при первичном восприятии // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2012. № 1 (101). С. 93-95.

Содержание

Введение	3
§ 1. Психологический контакт: характеристика понятия.....	5
§ 2. Принципы и техники установления психологического контакта и доверительных отношений в деятельности участкового уполномоченного полиции.....	10
Практикум.....	15
Список литературы	25

Учебное издание

Автор-составитель:
Трофимова Юлия Владимировна

**Установление психологического контакта
и доверительных отношений в деятельности
участкового уполномоченного полиции**

Практикум

Редактор
Корректурa,
компьютерная верстка
Дизайн обложки

Е.Г. Авдюшкин
С.В. Калининой
М.Ю. Барабаш

Лицензия ЛР № 02213552 от 14.07.1999 г.

Лицензия Ппр № 020109 от 05.07.1999 г.

Подписано в печать 28.11.2017. Формат 60х90 1/16.
Ризография. Усл. п.л. 1,7. Тираж 87 экз. Заказ 569.
Барнаульский юридический институт МВД России.
Научно-исследовательский и редакционно-издательский отдел.
656038, Барнаул, ул. Чкалова, 49; www.бюи.мвд.рф.

