

Краснодарский университет МВД России

**А. С. Бондаренко
Т. Г. Саградова**

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие

Краснодар
2020

УДК 316.6
ББК 88.50
Б81

Одобрено
редакционно-издательским советом
Краснодарского университета
МВД России

Рецензенты:

А. А. Курин, кандидат технических наук, доцент (Волгоградская академия МВД России);

А. И. Никитенко (Управление МВД России по г. Краснодару).

Бондаренко А. С.

Б81 Социально-психологический тренинг профессионального общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А. С. Бондаренко, Т. Г. Саградова. – Электрон. дан. – Краснодар : Краснодарский университет МВД России, 2020. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

ISBN 978-5-9266-1639-9

Содержатся дидактические материалы для обучающихся, методические рекомендации по проведению практических занятий в форме тренинга и деловых игр для анализа различных ситуаций, возникающих в профессиональном общении. Даются практические упражнения для отработки форм и методов общения.

Для профессорско-преподавательского состава, адъюнктов, курсантов, слушателей образовательных организаций МВД России и сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.

УДК 316.6
ББК 88.50

ISBN 978-5-9266-1639-9

© Краснодарский университет
МВД России, 2020

© Бондаренко А. С., Саградова Т. Г., 2020

Содержание

Введение	4
Тема 1. Коммуникация: понятие и формы. Техники эффективной коммуникации.....	5
Тема 2. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению. Технологии эффективного воздействия.....	11
Тема 3. Конфликт: понятие, структура анализа и техники управления.....	31
Тема 4. Профессиональная этика и культура общения сотрудников органов внутренних дел.....	38
Тема 5. Верификация ложной информации в процессе общения.....	51
Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса....	60
Тестовые задания проверки знаний.....	74
Литература	83

Введение

В настоящем учебно-методическом пособии отражена структура и основное содержание курса «Социально-психологический тренинг профессионального общения», реализуемого при подготовке специалистов по профилю подготовки 40.05.02 – Правоохранительная деятельность.

Качество профессиональной подготовленности сотрудников правоохранительных органов в значительной мере определяется умением работать с людьми, устанавливать доверительные отношения, осуществлять правомерное влияние. Для психологического контакта с лицами, располагающими информацией о совершенных или готовящихся правонарушениях, мало обладать юридическими и экономическими познаниями, нужна специальная психологическая подготовка.

Понятие «взаимное понимание» употребляется в науке в двух значениях:

во-первых, это понимание как познание людей в общении, наблюдении за их поведением, анализе продуктов их деятельности;

во-вторых, это определенная мера принятия людьми взглядов, отношений, в целом особенностей друг друга.

Зачастую сотрудникам полиции приходится участвовать в череде сложных взаимоотношений граждан и важно понимать истинный смысл этих отношений, уметь видеть шире и выдвигать гипотезы, которые проверяются как в результате следственных действий, так и в процессе специально организованного общения.

Сотрудники полиции в своей профессиональной деятельности должны хорошо ориентироваться в ситуации общения и уметь выбирать приемы и способы эффективной коммуникации, а также распознавать манипулятивные приемы граждан в общении и уметь им противостоять.

Немаловажную роль в профессиональной деятельности сотрудников полиции играет и искусство публичного выступления, умение применять технологии эффективного воздействия.

Тема № 1.

Коммуникация: понятие и формы. Техники эффективной коммуникации

Содержание темы:

- Основные представления о коммуникации. Коммуникация и общение. Структура коммуникации.
- Установление контакта с собеседником: правила и техники активного слушания. Вербальное и невербальное взаимодействие. Организация и техники понимания. Условия эффективности коммуникации и типичные ошибки при организации диалога.
- Умение слушать: правила и техники слушания. Техники активного слушания.
- Вопросы: понятие и функции, техники постановки вопросов. Искусство полемики: умение убеждать и работать с возражениями. Манипуляции в общении и защиты от манипуляций.
- Психологические механизмы социальной перцепции. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого. Приемы и правила построения точного образа партнера по деловому общению.





Развитие общения в онтогенезе

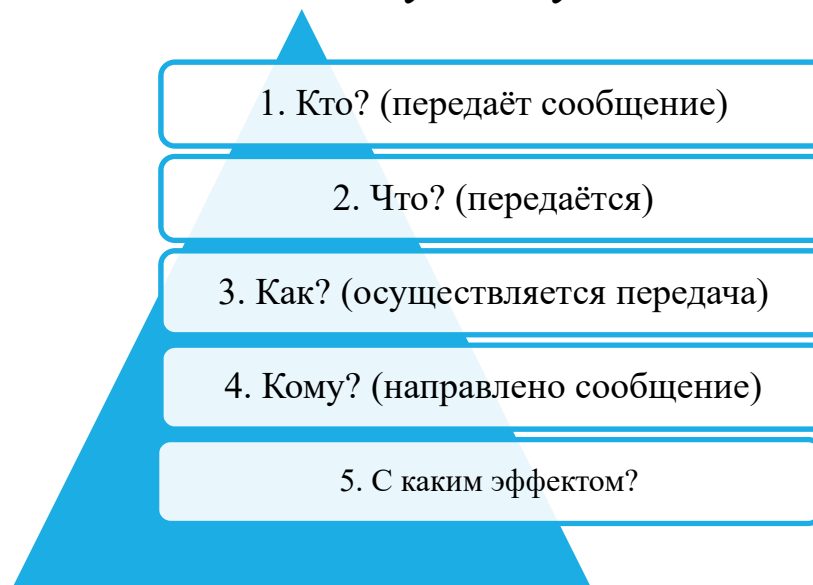
От рождения до 2—3 месяцев	<ul style="list-style-type: none"> • Биологическое по содержанию, контактное общение, служащее средством удовлетворения органических потребностей ребенка. Основное средство общения — примитивная мимика и элементарная жестикуляция.
От 2—3 месяцев до 8—10 месяцев	<ul style="list-style-type: none"> • Начальный этап познавательного общения, связанный с началом функционирования основных органов чувств и появлением потребности в новых впечатлениях.
От 8—10 месяцев до 1,5 года	<ul style="list-style-type: none"> • Возникновение координированного, вербально-невербального общения, обслуживающего когнитивные потребности. Переход к использованию языка как средства общения.
От 1,5 года до 3 лет	<ul style="list-style-type: none"> • Появление делового и игрового общения, связанного с возникновением предметной деятельности и игры. Начальный этап разделения делового и личного общения.
От 3 до 6—7 лет	<ul style="list-style-type: none"> • Становление произвольности в выборе и использовании разнообразных естественных, данных от природы или благоприобретенных средств общения. Развитие сюжетно-ролевого общения, порождаемого включением в сюжетно-ролевые игры.

Коммуникатор –
передающий
информацию

Реципиент -
получающий эту
информацию

Обратная связь - это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи — помочь партнёру по общению в понимании того, как воспринимают его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

**Модель речевого коммуникативного процесса
по Г. Лассуэллу:**

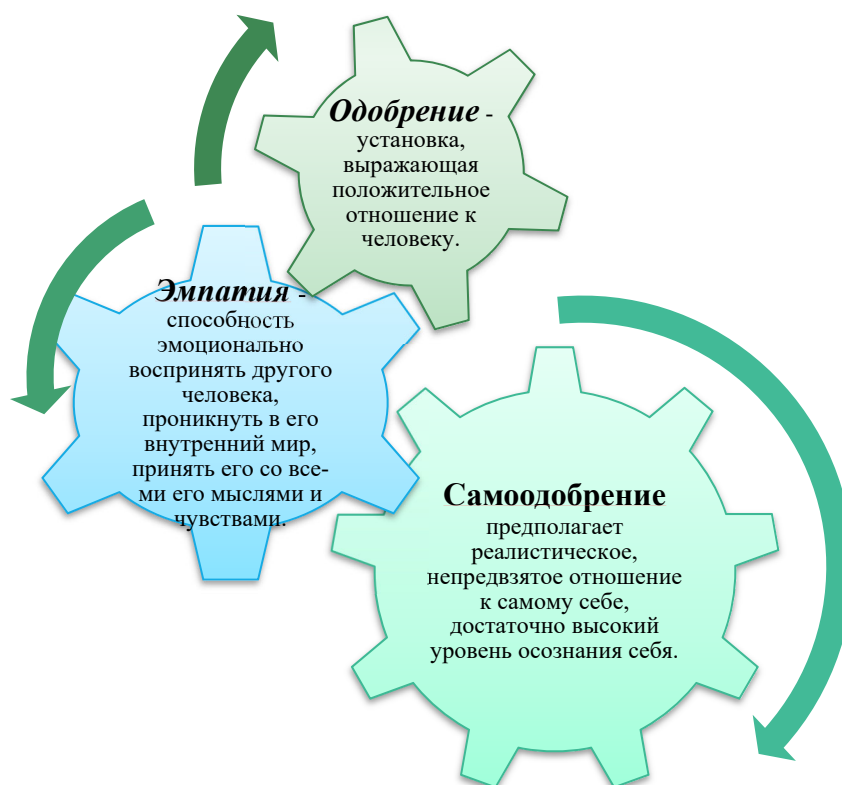


Проксемика – направление социальной психологии, изучающей организацию общения во времени и пространстве.

Отдельная теория проксемики Э. Холла получила название «пространственная психология», в которой описаны нормы расположения относительно партнера по общению.

интимная зона (15—45 см)	<ul style="list-style-type: none"> • в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди; для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение
личная, или персональная зона (45—120 см)	<ul style="list-style-type: none"> • для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор
социальная зона (120—400 см)	<ul style="list-style-type: none"> • обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, кого не очень знают
публичная зона (свыше 400 см)	<ul style="list-style-type: none"> • подразумевает общение с большой группой людей — в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Установки эффективного общения:



Этапы процедуры общения:

Потребность в общении

Ориентировка в целях общения, в ситуации общения

Ориентировка в личности собеседника

Планирование содержания своего сообщения — человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет

Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести

Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи

Корректировка направления, стиля, методов общения



Практические задания

1. Охарактеризовать особенности проявления общения в рекламе.

2. Охарактеризовать особенности проявления общения в интернете.
3. Охарактеризовать особенности проявления компьютерного общения.
4. Охарактеризовать особенности проявления общения в социальных сетях.

*Вопросы для
проверки знаний*

- Структура коммуникации.
- Установление контакта с собеседником.
- Умение слушать. Техники активного слушания.
- Понятие и функции, техники постановки вопросов.
- Манипуляции в общении и защиты от манипуляций.
- Психологические механизмы социальной перцепции.

*Вопросы для
самостоятельного
изучения*

- Вербальное и невербальное взаимодействие
- Типичные ошибки при организации диалога
- Искусство полемики
- Манипуляции в общении и защиты от манипуляций
- Приемы и правила построения точного образа партнера по деловому общению

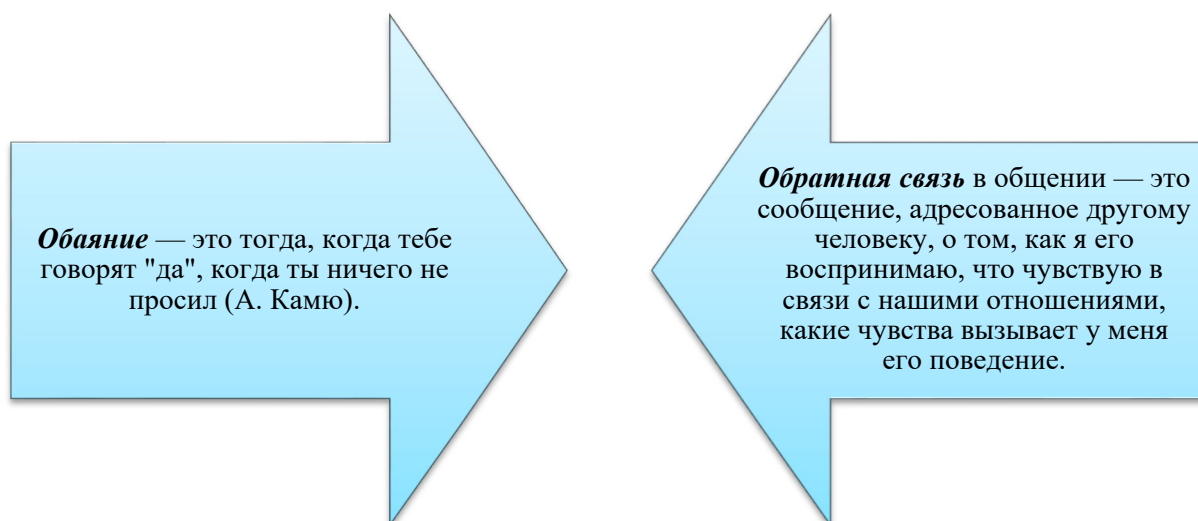
Тема № 2.

Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению. Технологии эффективного воздействия

Содержание темы:

- Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по профессиональному общению. Самопрезентация и имидж сотрудника ОВД как факторы эффективного общения. Сущность и виды самопрезентации. Психологическая характеристика имиджа и авторитета сотрудника органов внутренних дел.
- Рольное поведение в общении. Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.
- Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Техники выявления ведущей модальности партнера. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Методы и средства воздействия на партнера по общению. Барьеры общения, их выявление и устранение.
- Психологические особенности публичного выступления. Методика публичных выступлений. Эмоциональность и оценочность речи. Риторические приемы в публичном выступлении.

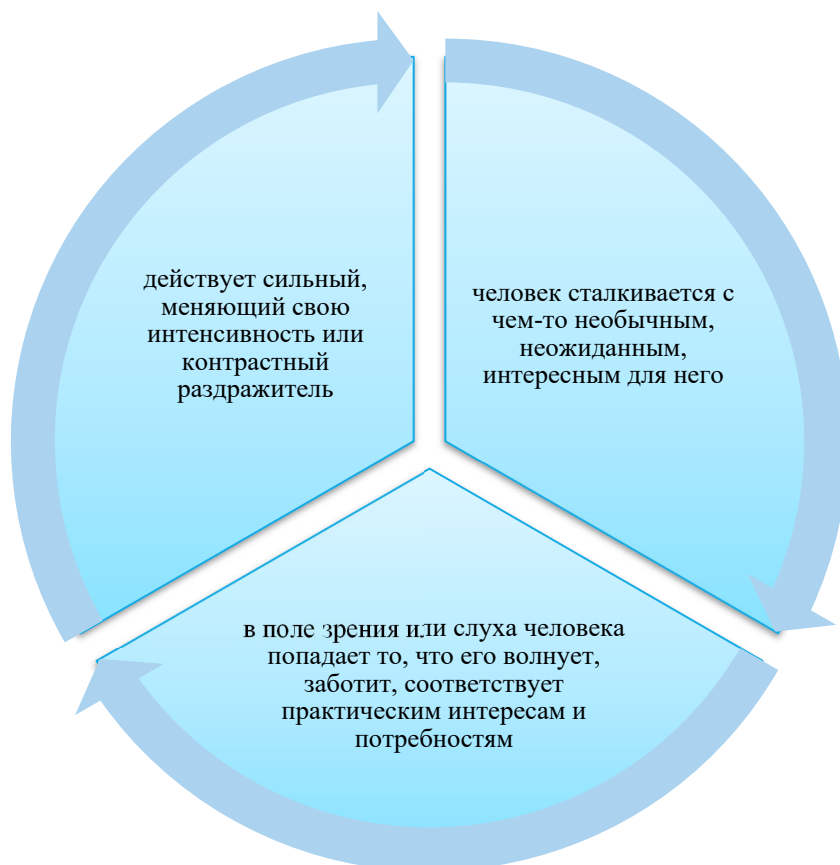
Самоподача в общении



Правила обратной связи

- Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.
- Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.
- Не давай оценок. Обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком, с тем, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.

Непроизвольное внимание возникает всякий раз, когда:



Кодекс делового общения:



Права уверенного человека:

- Вы имеете право судить о собственном поведении, мыслях, эмоциях и брать ответственность за их последствия на себя.
- Вы имеете право не оправдываться и не извиняться за свое поведение.
- Вы имеете право решать должны ли вы брать ответственность за чужие проблемы (есть ли вам дело до чужих проблем)
- Вы имеете право передумать, изменить свое мнение.
- Вы имеете право делать ошибки и отвечать за них.
- Вы имеете право сказать: «Я не знаю»
- Вы имеете право не зависеть от того, как к вам относятся другие.
- Вы имеете право быть нелогичным в принятии решений.
- Вы имеете право сказать: «Я не понимаю».
- Вы имеете право сказать: «Мне наплевать...», «Меня не волнует...», «Меня не интересует...».

Психологические приемы влияния на партнера

Прием «имя собственное»

1. Имя, присвоенное данной личности, сопровождает его от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.

2. Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, — это "обезличенное" обращение.

Каждый человек претендует на то, что он личность. Когда же эти претензии не удовлетворены, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы это чувствуем.

4. Если человек получает подтверждение, что он личность, то это не может не вызвать у него чувства удовлетворения.

5. Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые необязательно осознаются человеком.

6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.

7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

Прием "зеркало отношения"

Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не врагам.

Если при общении с нами у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это сигнал: "Я — ваш друг".

Друг в прямом смысле этого слова — это единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах.

Одной из ведущих потребностей человека является потребность в безопасности, в защищенности. Именно друг повышает эту защищенность, т.е. удовлетворяет одну из наших важнейших потребностей.

Положительные эмоции вызывают у человека чувство удовлетворения.

Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.

Если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию.

Правила применения «золотых слов»

"Один смысл". Compliment должен отражать только позитивные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла, когда, например, данное качество у человека можно считать и позитивным, и негативным.

"Без гипербол". Отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь небольшое преувеличение.

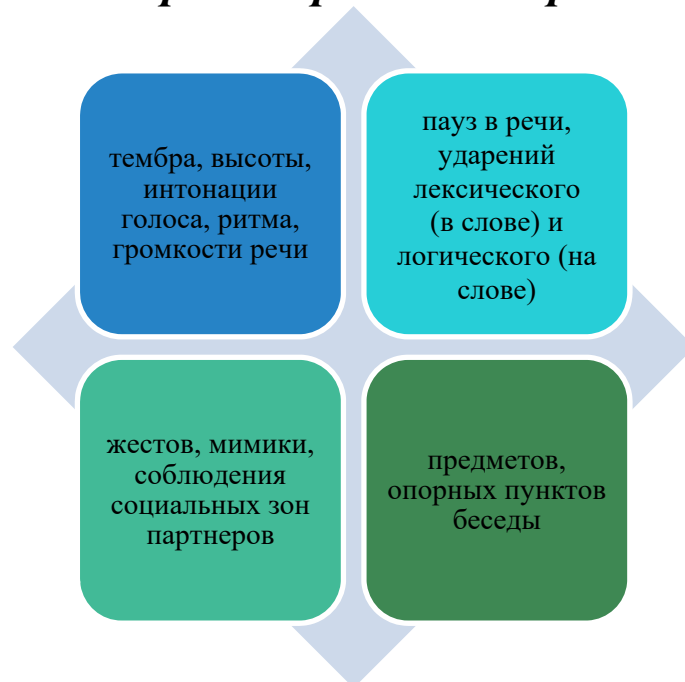
"Высокое мнение". Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Предположим, человек твердо знает, что уровень этого качества у него значительно выше, чем сказано в комплименте.

"Без дидактики". Это правило заключается в том, что комплимент должен констатировать наличие данной характеристики, а не одержать рекомендации по ее улучшению.

"Без претензий". Сотрудник вовсе не стремится к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы оно — это позитивное качество — было выражено у него сильнее, чем сейчас.

"Без приправ". Последнее правило касается не самого содержания комплимента, а тех дополнений, которые нередко следуют за ним.

Акцентирование или фиксация внимания на наиболее значимых моментах речи осуществляется с помощью богатого набора невербальных средств:



Причины плохой коммуникации



стереотипы — упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем

«предвзятые представления» — склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»)



плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда

отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий)



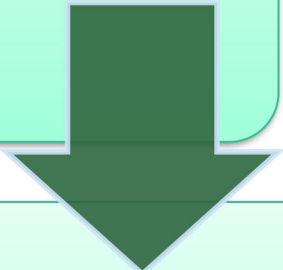
пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заклучения при отсутствии достаточного числа фактов

ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.




неверный выбор стратегии и тактики общения

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми».

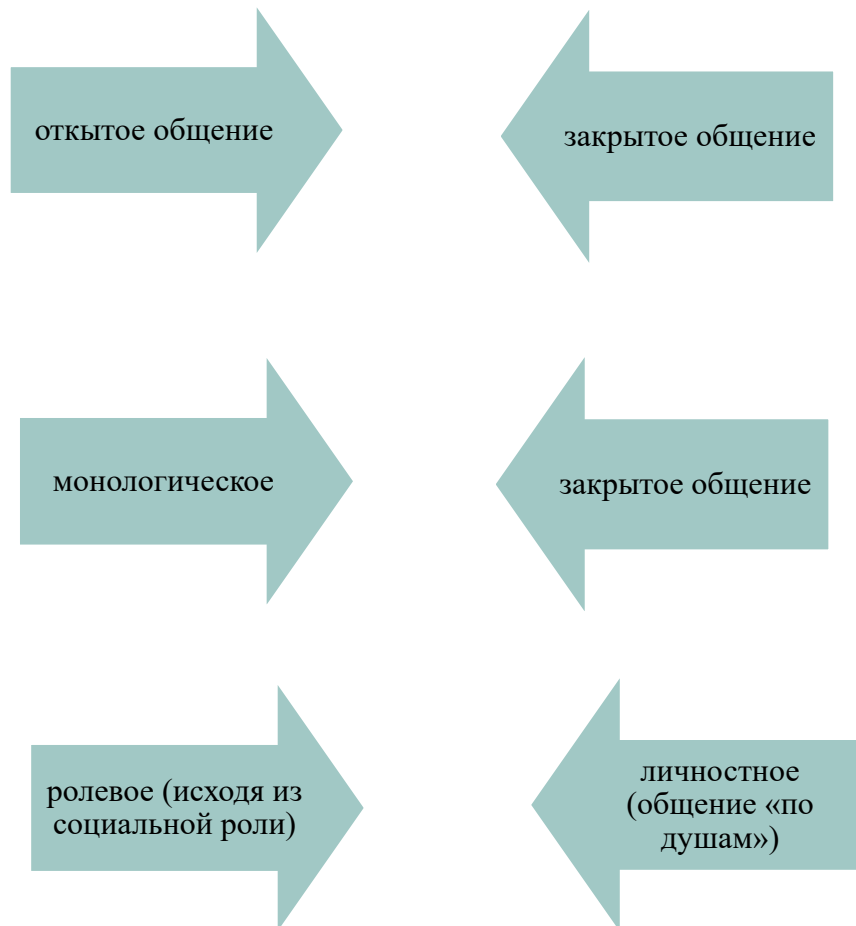


Коммуникативные способности — это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность.



Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Стратегии общения:



В *открытом общении* партнеры в полной степени выражают свою точку зрения и учитывают позицию партнера.

Использование открытой коммуникаций эффективно:

если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно


Закрытое общение – это когда партнер по общению не желает или не умеет в понятной форме донести информацию и выразить свое отношение к ситуации.





«Одностороннее выспрашивание» является полузакрытой формой коммуникации, где человек свою позицию не раскрывает, но активно выясняет позицию партнера по общению.


«Истерическое предъявление проблемы» имеет место быть в ситуациях, когда партнер предъявляет партнеру по общению свои чувства, мысли и обстоятельства ситуации без уточнения заинтересованности партнера в этом.


Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:


 Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений


 Наличие уже сформированных стереотипов


 Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация


 Безотчетное структурирование личности другого человека


 Эффект «ореола».

 Эффект «проецирования»

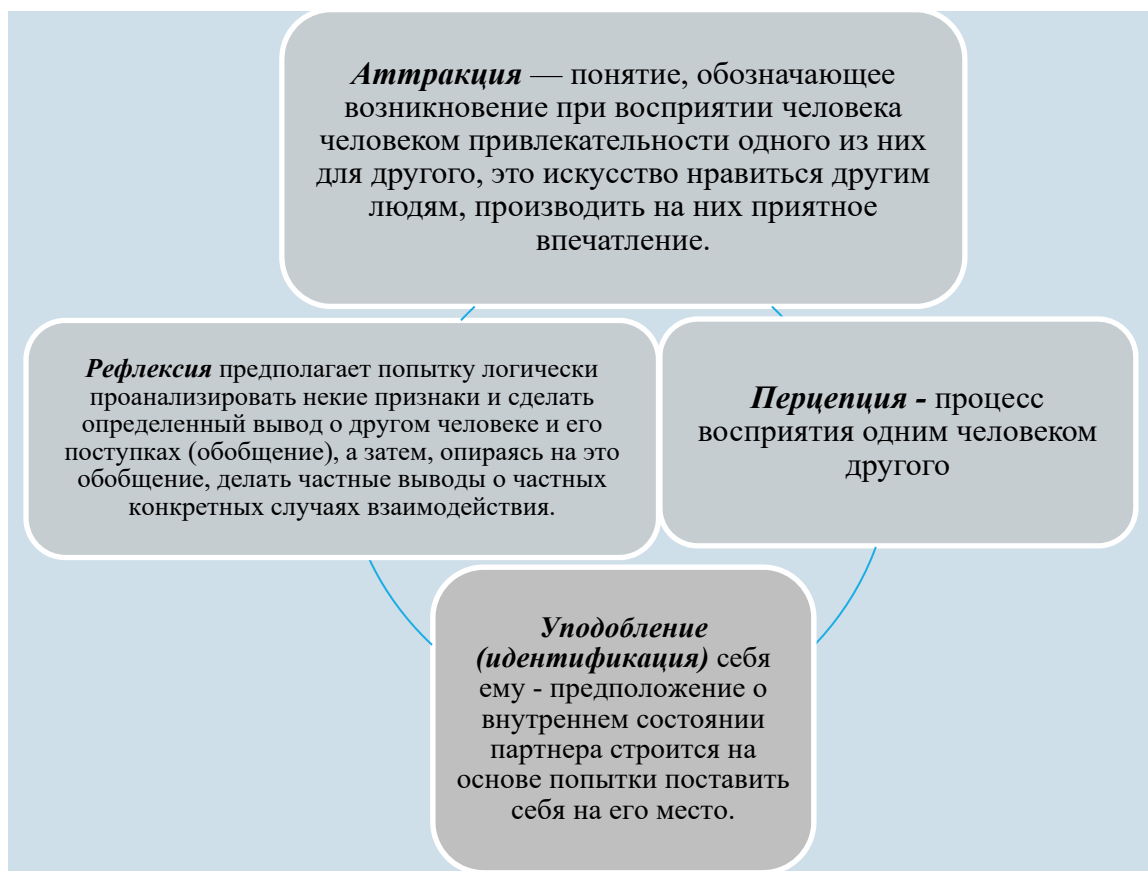
 «Эффект первичности»

 Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его

 Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам

 «Эффект последней информации»

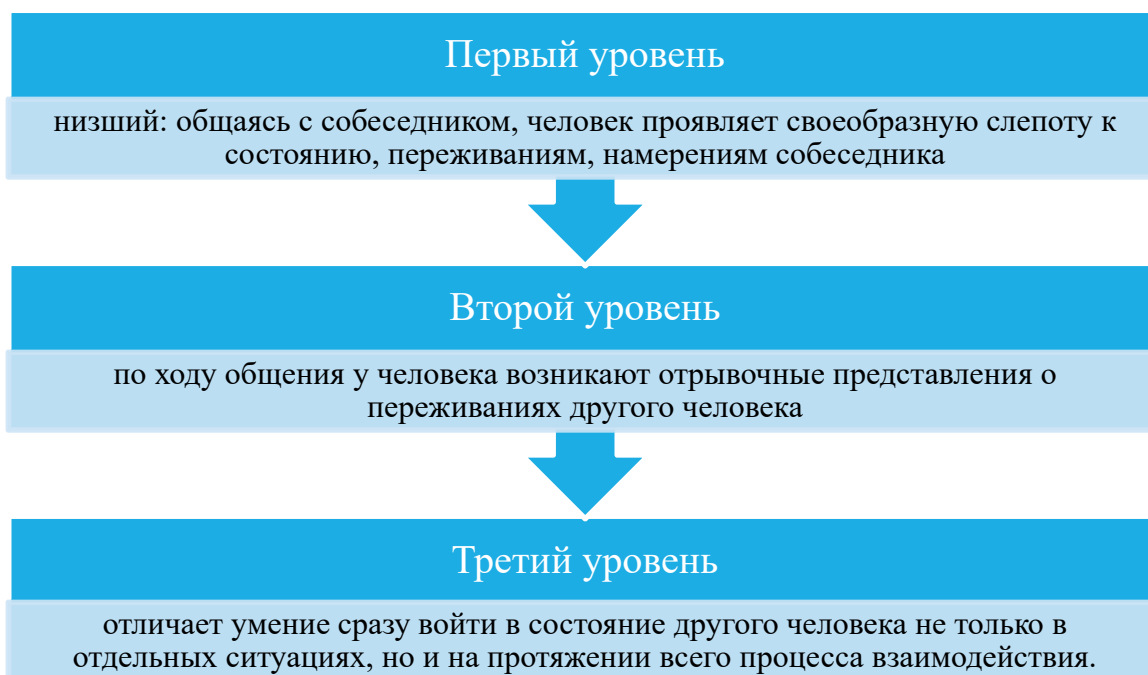
Закономерности возникновения симпатий и антипатий на основе первого впечатления



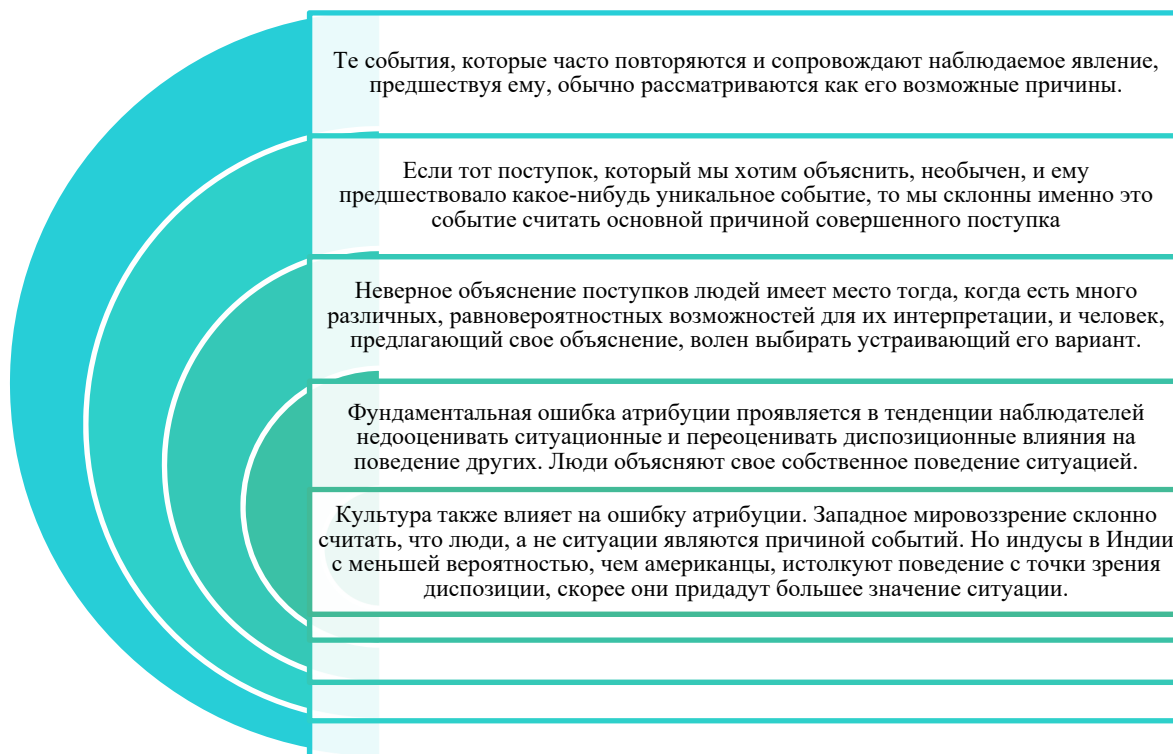
Эмпатия связана с умением эмоционально включаться в ситуацию общения, понимая внутренний мир переживаний партнера по общению, демонстрируя высокую степень принятия мыслей и чувств партнера.

В профессиональном общении **эмпатия** используется в ситуациях, когда необходимо понять мотивы и потребности, ценности граждан по их эмоциональной окраске в процессе общения.

Выделяют *три уровня развития эмпатии*:



Теория каузальной атрибуции Фрица Хайдера

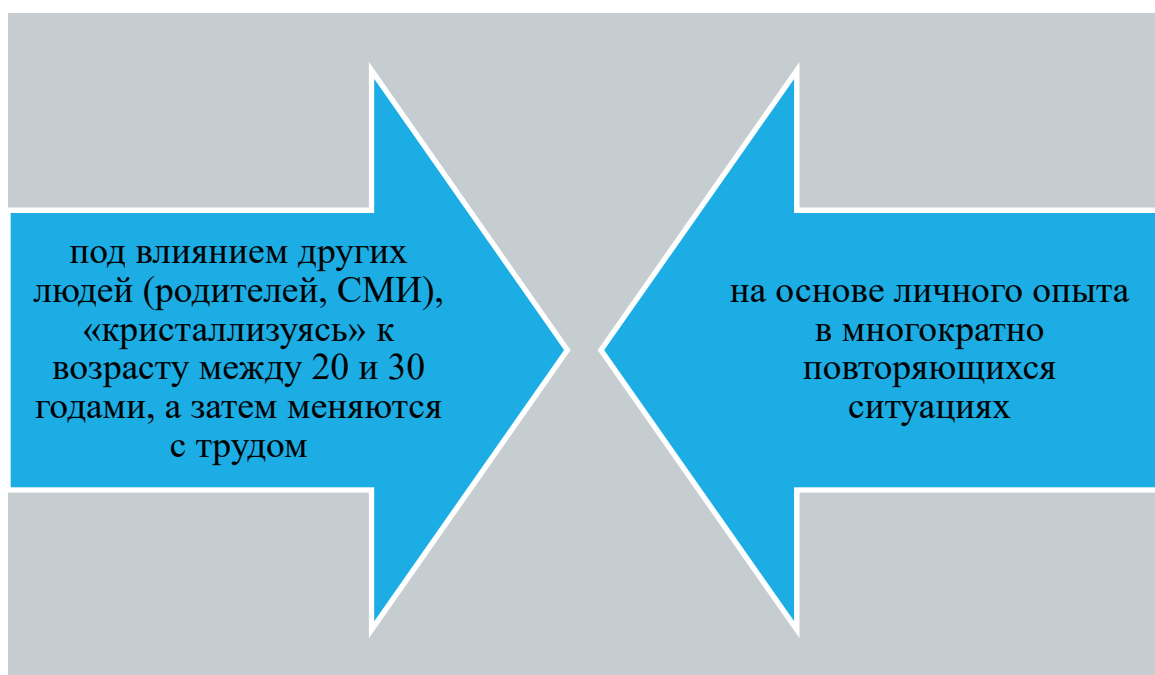


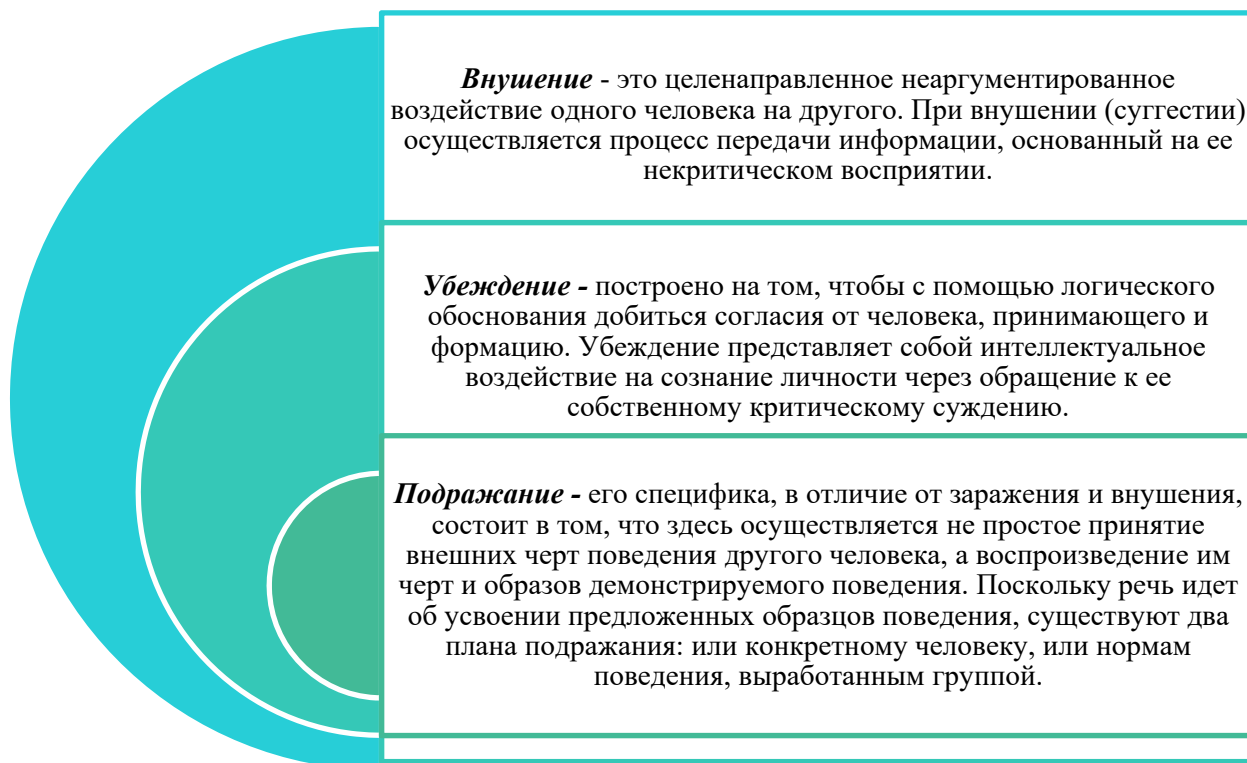
Установки выражаются в особенностях восприятия и оценивания людей и ситуации и неосознанном выборе привычного алгоритма действий без качественного анализа конкретной ситуации.

Критерии оценки установок

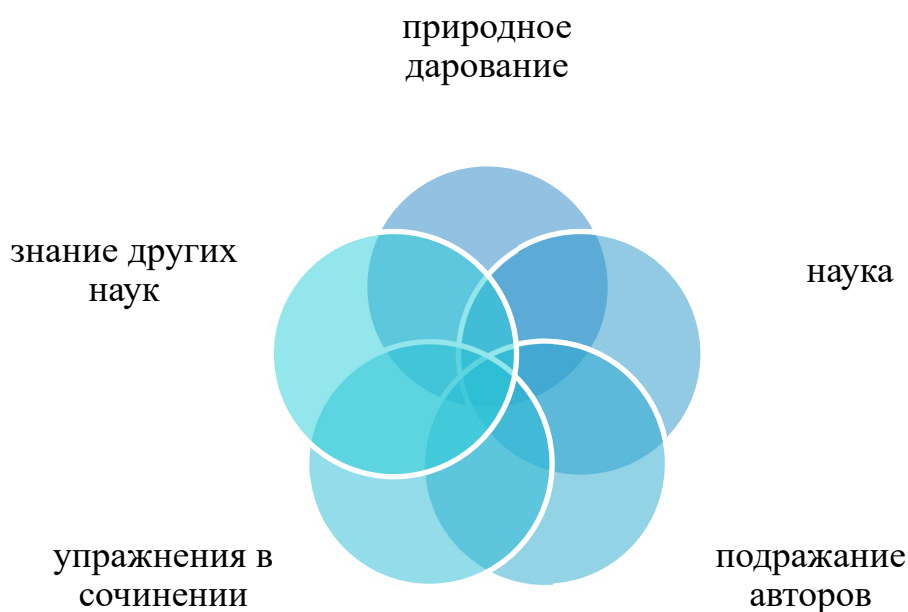


Установки формируются:





Публичная речь сама по себе не является самоцелью, а служит средством достижения деловых целей.



Барьеры речи:

1. Фонетические барьеры речи:

ошибки в произношении слов и постановке ударений;

владение артикуляцией;

барьеры на базе частотных характеристик голосов, тональности;

2. Семантические барьеры речи.

3. Стилистические барьеры:

неграмотность сообщения;

тавтология;

речевые украшения.

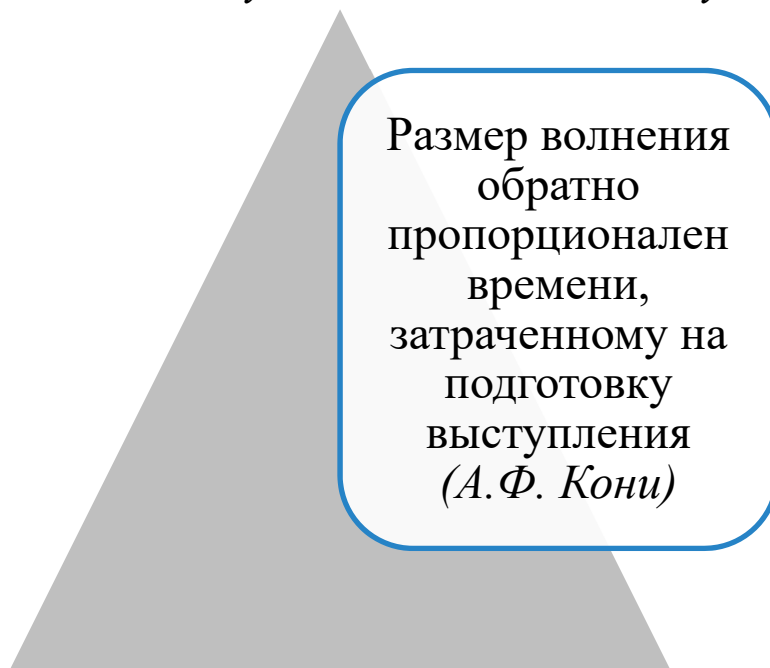
Слово и контекст.

Подготовка к публичному выступлению

В процессе подготовки к публичному выступлению необходимо ответить на три ключевых вопроса, которые позволят более качественно сориентировать свою речь на достижение желаемой цели общения:



Установление и вступление в контакт с аудиторией



"Говорить правильно" и "говорить хорошо" — вещи взаимосвязанные, но не совпадающие по значению и объему.



Основные характеристики способов психологического воздействия и манипулирования в общении



*Благородный человек предъявляет требования к себе,
низкий человек — к другим (Конфуций)*

Виды замечаний:

невысказанные замечания;

предубеждения;

ироничные замечания;

замечания с целью получения информации;

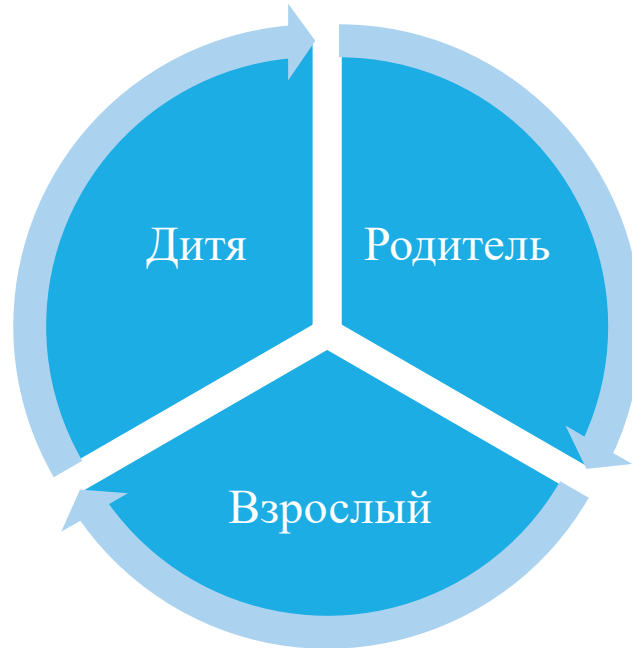
замечания с целью проявить себя;

субъективные замечания;

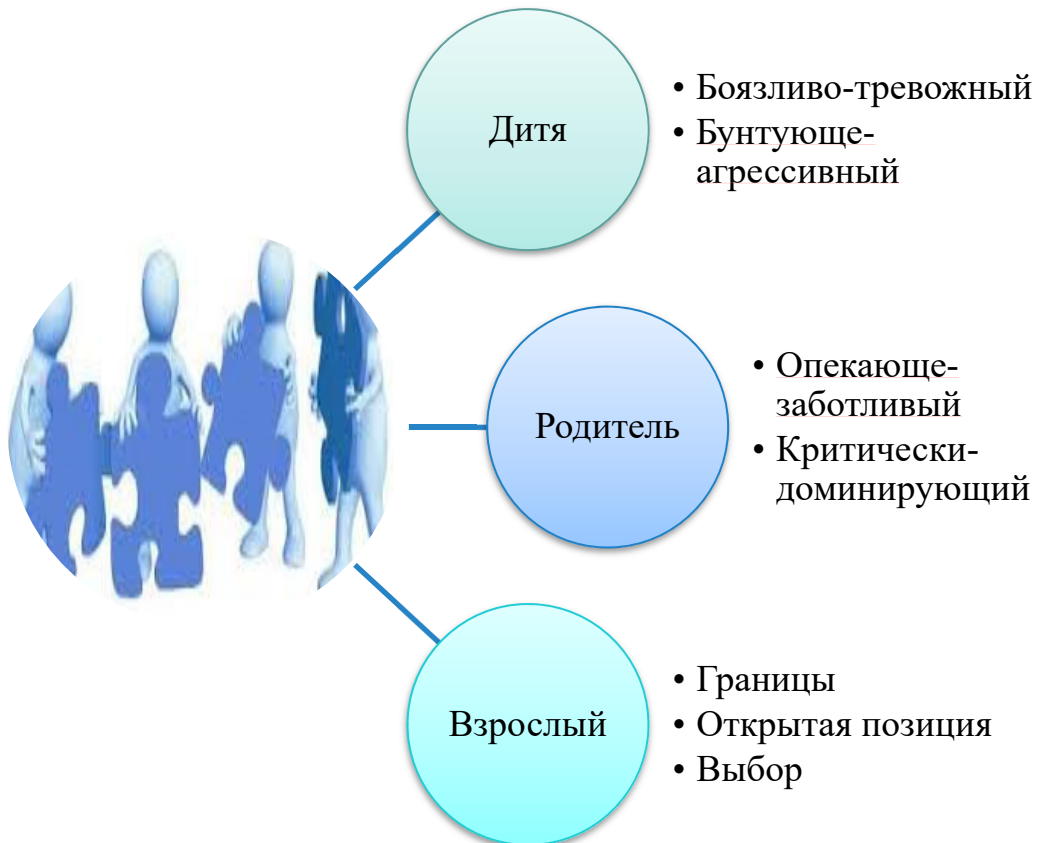
объективные замечания;

замечания с целью сопротивления.

Трансактный анализ общения (Эрик Берн)



Рольевые позиции





Практические задания

1. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко пла-

чет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,..».

Вопросы для проверки знаний

- Ролевое поведение в общении.
- Техники выявления ведущей модальности партнера.
- Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения.
- Нереплексивное и рефлексивное слушание.
- Методы и средства воздействия на партнера по общению.
- Психологические особенности публичного выступления.

Вопросы для самостоятельного изучения

- Стил самоутверждения личности в общении.
- Влияние самооценки на содержание и способы общения.
- Проблема застенчивости в психологии общения.
- Эмоциональность и оценочность речи.
- Риторические приемы в публичном выступлении.

Тема № 3.

Конфликт: понятие, структура анализа и техники управления

Содержание темы:

- Понятие, структура и стадии развития конфликта. Управление конфликтом. Аналитические компетентности в работе с конфликтом. Оформление позиций, выявления интересов и ресурсов участников конфликтных взаимодействий. Рациональные основания для принятия решения о поведении в конфликте и формирование конструктивной позиции по отношению к конфликту.
- Техники психологического контакта и разворачивания продуктивной коммуникации. Техники регулирования эмоционального напряжения. Распознавание и построение адекватных защит против психологического манипулирования, критическое мышление. Контроль негативных психологических состояний. Приемы управления собственным эмоциональным состоянием.
- Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.

Конфликт

состояние открытой, часто
затяжной борьбы

состояние дисгармонии в
отношениях между людьми,
идеями или интересами;
столкновение
противоположностей

психическая борьба,
возникающая как результат
одновременного
функционирования взаимно
исключающих импульсов,
желаний или тенденций

психическая борьба,
возникающая как результат
одновременного
функционирования взаимно
исключающих импульсов,
желаний или тенденций

<i>Конструктивные</i>	<i>Деструктивные</i>
- разногласия, которые затрагивают проблемы совершенствования деятельности, внесение изменений в организацию службы.	- направлены на разрушительные действия, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления.
Разрешение конфликта способствует сплочению коллектива и повышению общего уровня работоспособности	<i>Признаки деструктивного конфликта:</i> расширение конфликта; эскалация конфликта; повышение уровня агрессивности в высказываниях; потери участников конфликта в разных эквивалентах; увеличение физических и психических затрат

Дисфункциональные (негативные) последствия конфликтов:



Непродуктивные, конкурентные отношения между коллегами.



Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.



Представление о противоположной стороне как о «враге».



Прекращение взаимодействия с противоположной стороной.

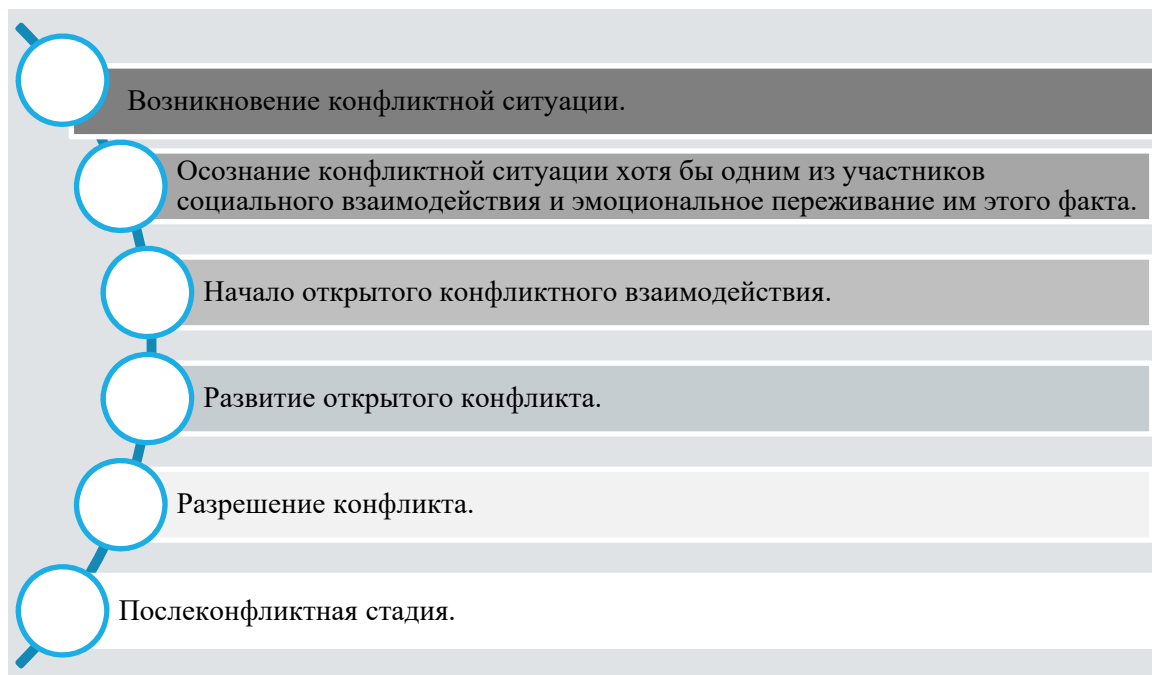


Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.



Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

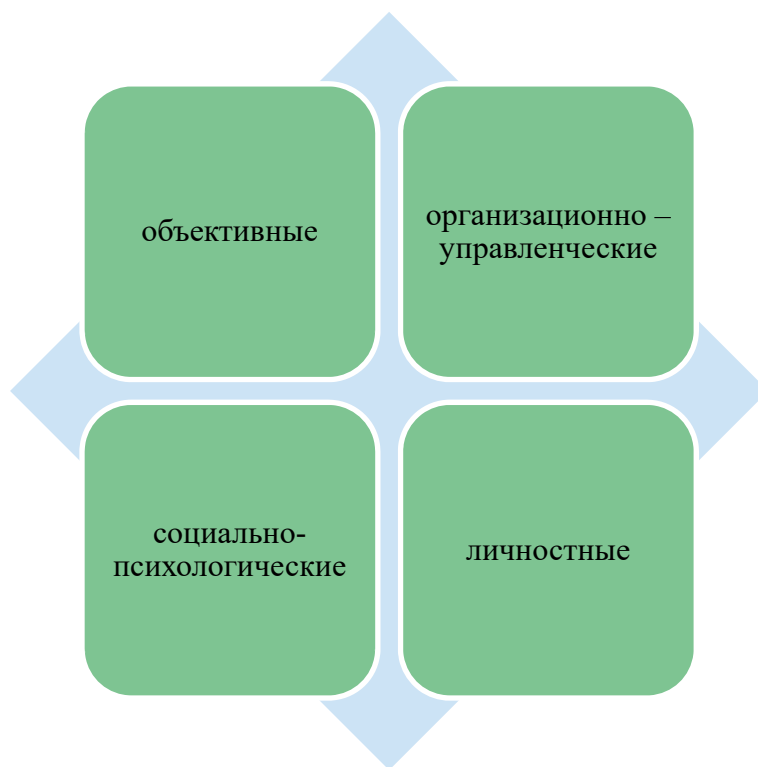
Этапы развития конфликтной ситуации



Шестишаговая модель разрешения конфликта посредством переговоров:



Причины конфликтов в служебном коллективе



<i>Типы конфликтных личностей</i>			
<i>Демонстративного типа</i>	<i>Ригидного типа</i>	<i>Неуправляемого типа</i>	<i>Сверхтревожного типа</i>
Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Любуется своими страданиями и стойкостью. Не стремится избежать конфликтов. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.	Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требуется подтверждение собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Выражение несогласия со стороны окружающих воспринимается им как обида. Мало критичен по отношению к своим	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Предсказуем, ведет себя вызывающе, агрессивно. Высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало пользы на будущее.	Скруплезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Застревает в обидах, склонен к соматизации. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в коллективе, является заложником своих тревог.





Практические задания

1. Один сотрудник высказывает другому претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Второй сотрудник принимает высказываемые претензии за оскорбление и обвинение в профессиональной некомпетентности. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Вас недавно назначили на должность заместителя начальника СКМ. Вы перешли на эту работу из другого ОВД. Поэтому Вы еще плохо знаете своих сотрудников, а сотрудники в свою очередь плохо знают вас в лицо. Вы идете на совещание к начальнику ОВД. Проходите мимо коридора и замечаете двух сотрудников, которые о чем-то оживленно беседуют.

Возвращаясь с совещания, которое длилось более часа, вы опять видите тех же сотрудников за беседой.

Вопрос. Как бы Вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Вопросы для проверки знаний

- Понятие, структура и стадии развития конфликта.
- Управление конфликтом.
- Оформление позиций, выявления интересов и ресурсов участников конфликтных взаимодействий.
- Техники психологического контакта и разворачивания продуктивной коммуникации.
- Контроль негативных психологических состояний. Приемы управления собственным эмоциональным состоянием.
- Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Вопросы для самостоятельного изучения

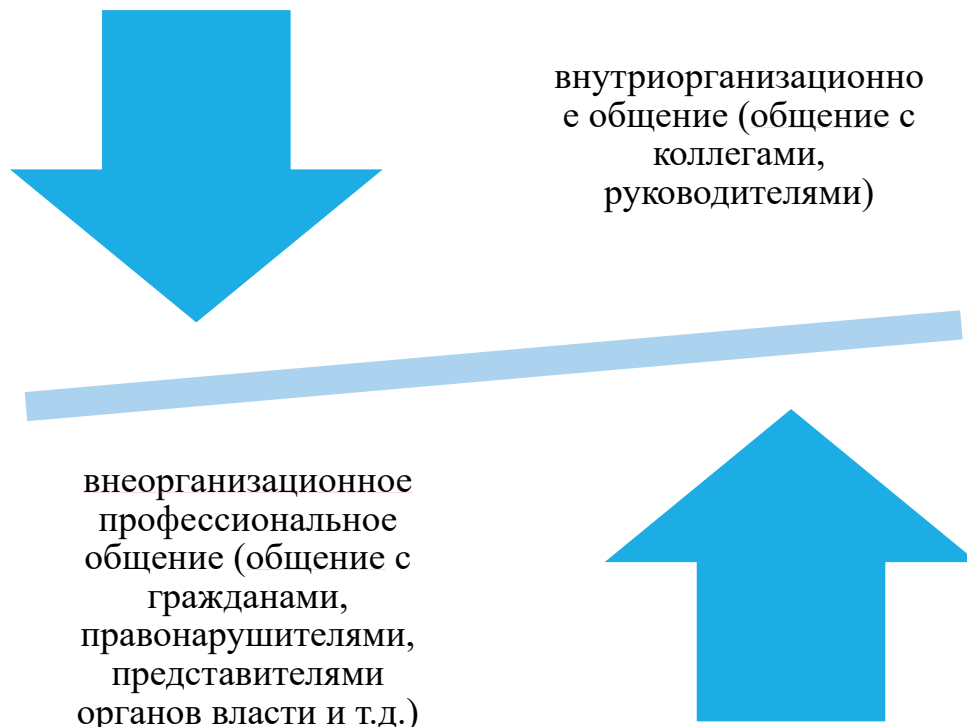
- Рациональные основания для принятия решения о поведении в конфликте и формирование конструктивной позиции по отношению к конфликту.
- Техники регулирования эмоционального напряжения.
- Распознавание и построение адекватных защит против психологического манипулирования, критическое мышление.
- Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.

Тема № 4.
Профессиональная этика
и культура общения сотрудников органов внутренних дел

Содержание темы:


- Этика как наука о нравственности, о законах и нормах человеческого поведения. Профессиональная и корпоративная этика, их отличие и особенности от общечеловеческой этики. Основные этические категории: долг, честь, совесть и их развитие у сотрудников органов внутренних дел.
- Реализация основных этических категорий в корпоративном поведении сотрудников ОВД. Критика в деловой коммуникации. Основные профессионально-этические требования к сотруднику ОВД. Принципы профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел.

Можно выделять две разновидности профессионального общения:




Стадии профессионального общения:

психическое чтение особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся психологической информации о конкретном человеке и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица

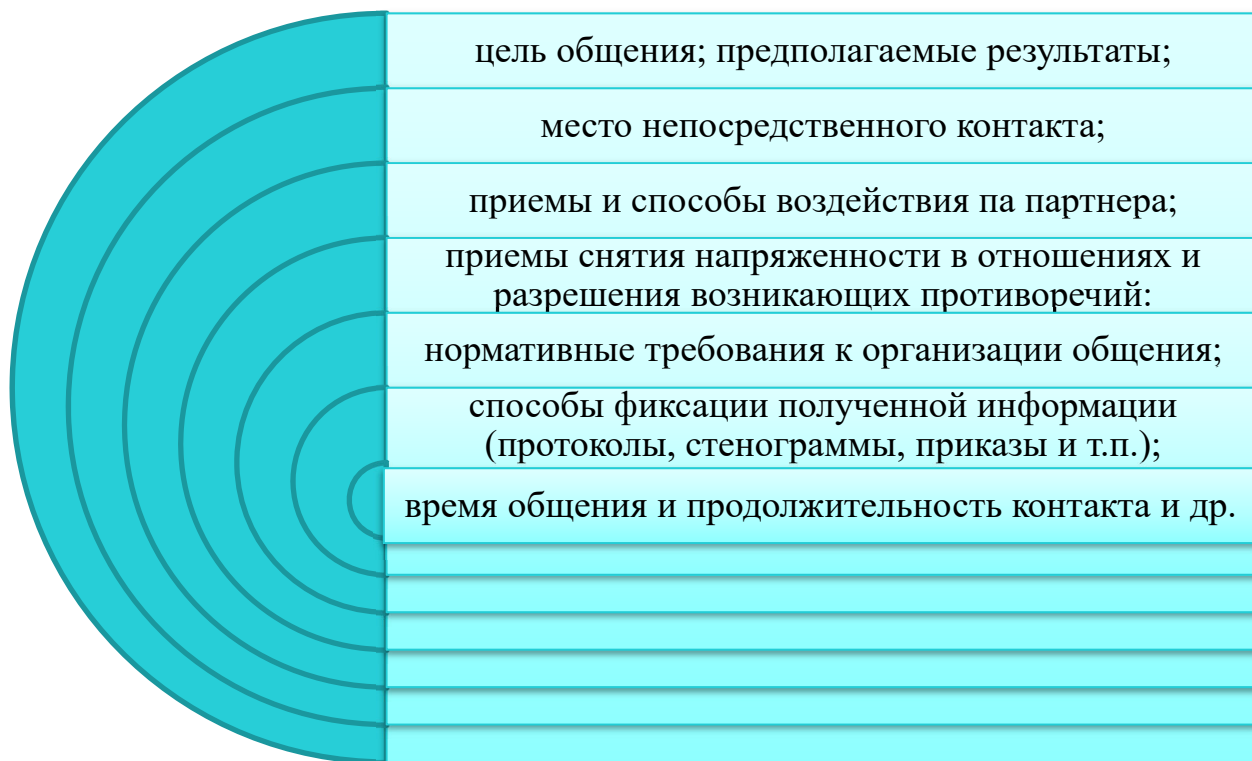


поиск психологических предпосылок эффективности общения и создание благоприятных условий для межличностного контакта



взаимодействие и воздействие в процессе профессионального общения на других лиц

План общения должен включать следующие параметры:



Коммуникативная компетентность (по В.Н. Куницкиной)

*владение сложными коммуникативными
навыками и умениями,*

*знание культурных норм и ограничений в
общении,*

*знание обычаев, традиций, этикета в сфере
общения,*

соблюдение приличий, воспитанность,

ориентация в коммуникативных средствах

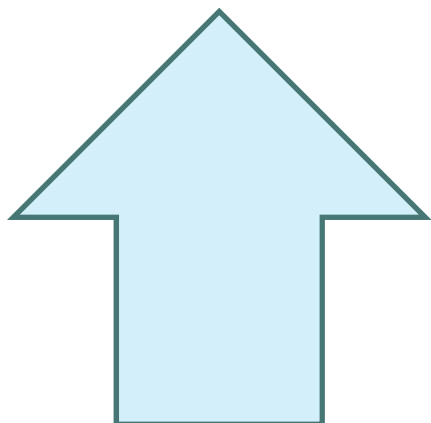
Коммуникативная компетентность (по Н.Н. Обозову)



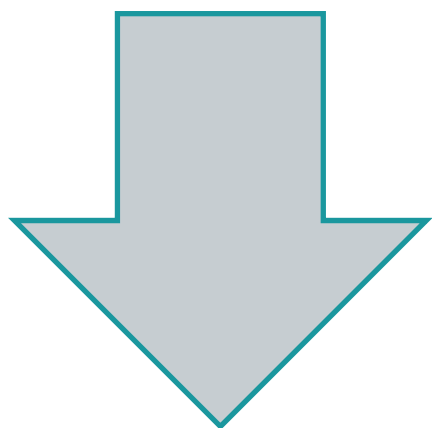
Коммуникативная компетентность – определяется умением правильно выбирать психологическую дистанцию при общении с разной категорией граждан.



Составляющие коммуникативной компетентности



Коммуникативность предполагает владение индивидом процессуальной стороной контакта, выраженное в сознательном использовании экспрессии, владении голосом, умении держать паузу



Коммуникабельность характеризуется владением социальной стороной контакта, в соблюдении социальных и культурных норм, владении сложными коммуникативными умениями

Коммуникативные способности — навык установления и поддержания необходимых контактов в профессиональной деятельности и за ее пределами.

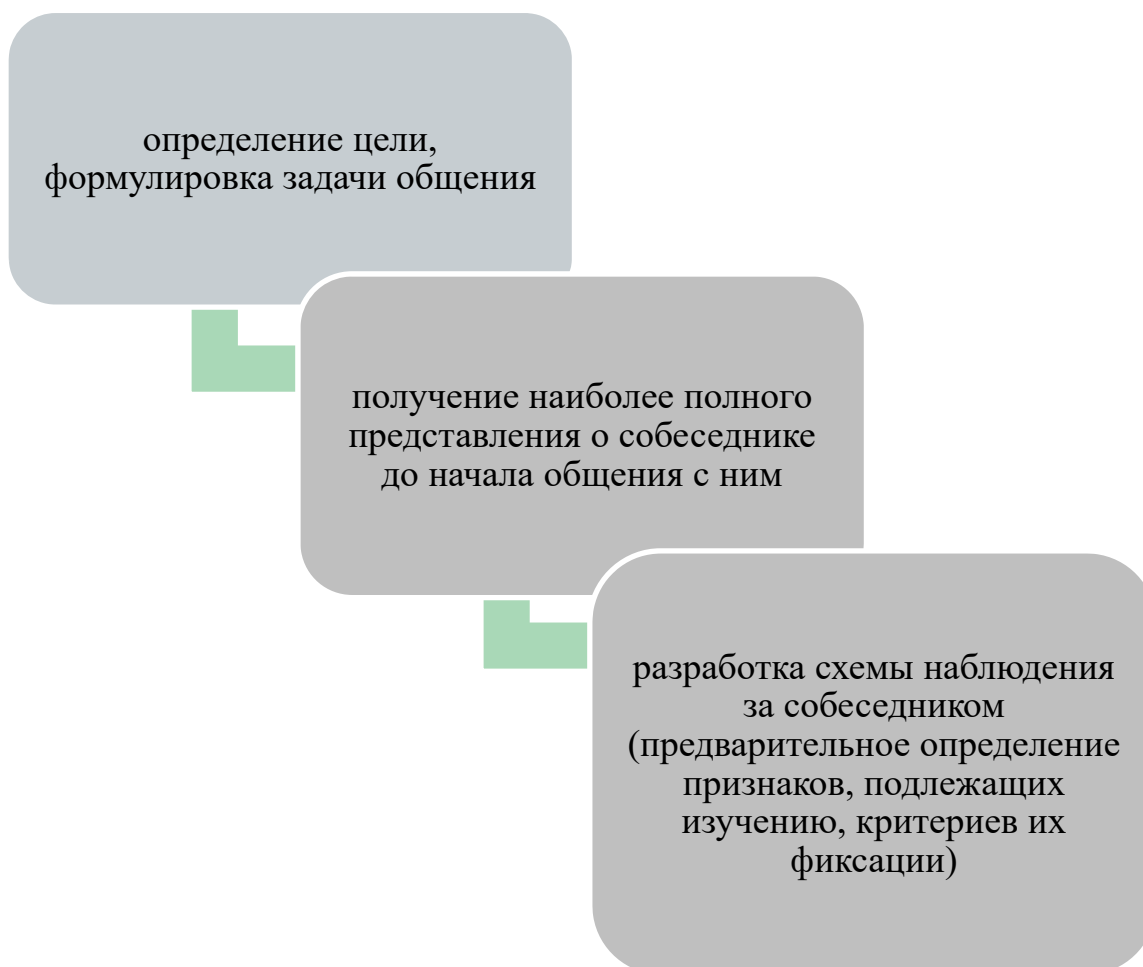


Структура коммуникативной компетентности



Психотехника общения сотрудников органов внутренних дел:

Подготовка к общению



Приемы эффективного слушания в общении, способствующие расположению и самораскрытию собеседника

демонстрация заинтересованности в собеседнике

- наклон в сторону говорящего, установление зрительного контакта и пр.

отражение эмоциональных состояний говорящего

- «Я вас понимаю», «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Вероятно, вы несколько расстроены...»

эмпатийные ответы

- «Представляю, что вы чувствовали», «Будь я на вашем месте, я бы не меньше был расстроен...», «Я так же, как и вы, негодую...»

обращение к собеседнику за уточнением

- «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это». «Повторите, пожалуйста...»

перефразирование - формулировка мысли партнера своими словами

- «Как я вас понял...», «По вашему мнению...», «Можете поправить меня, если я вас неправильно понял...»

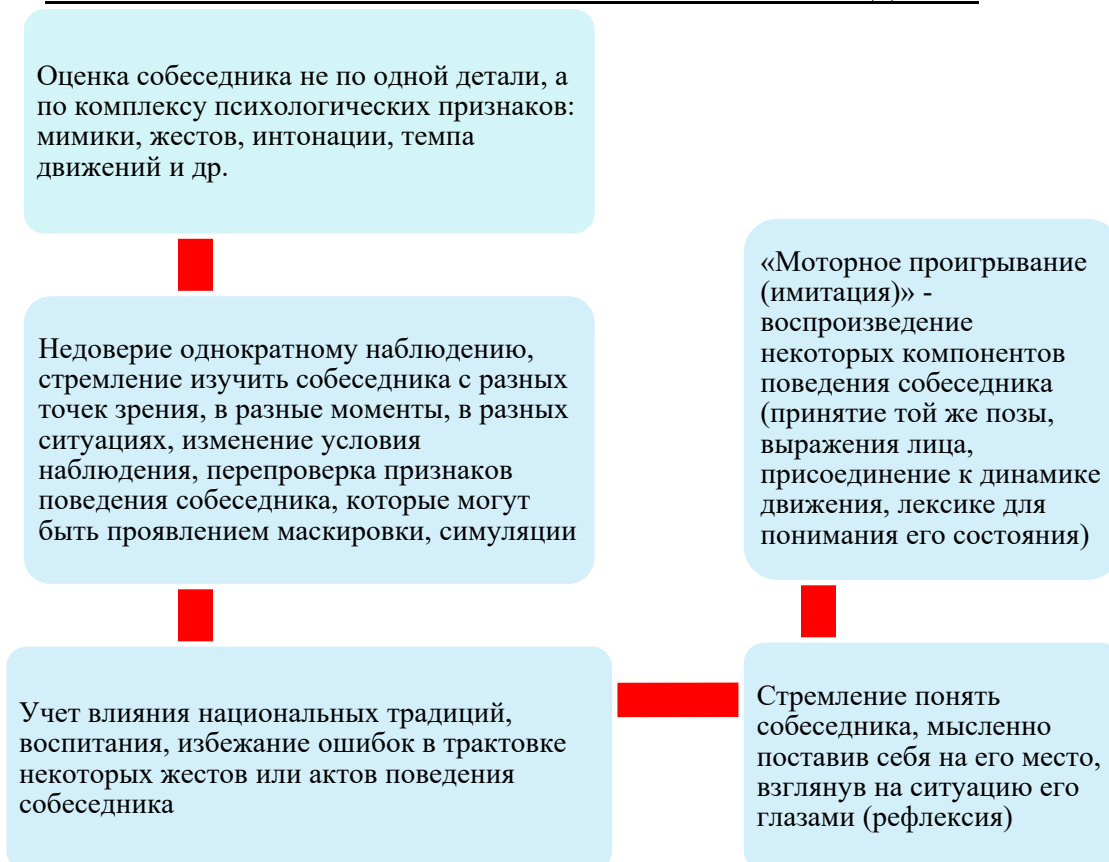
резюмирование (подытоживание) основных идей и чувств собеседника

- «Если подытожить сказанное вами, то...», «Вашей основной мыслью является...!»

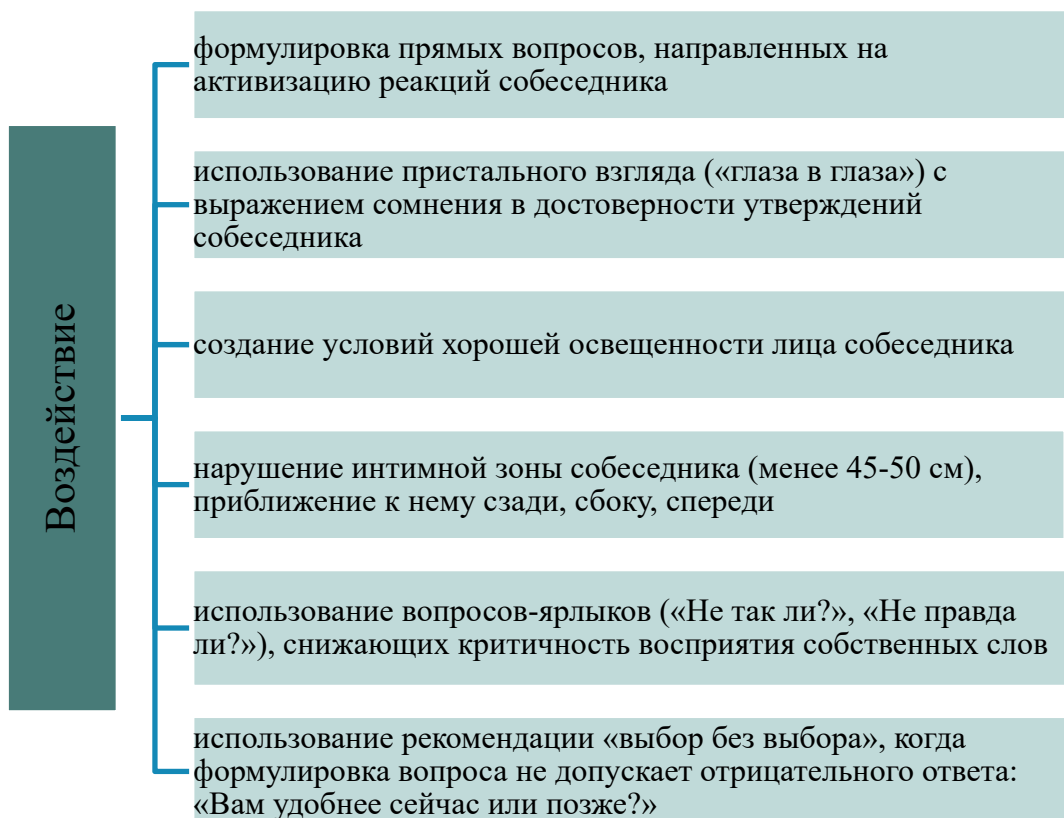
Приемы саморегуляции в общении



Анализ психологически особенностей собеседника



Приемы психологического воздействия на собеседника



Способы построения психологического портрета собеседника



Вопросы для проверки знаний

- Структура коммуникации.
- Установление контакта с собеседником.
- Умение слушать. Техники активного слушания.
- Понятие и функции, техники постановки вопросов.
- Манипуляции в общении и защиты от манипуляций.
- Психологические механизмы социальной перцепции.



Практические задания

1. Составьте список личностных характеристик сотрудника полиции, способствующих эффективной профессиональной позиции.
2. Опишите признаки профессионального выгорания сотрудников полиции.

Вопросы для проверки знаний

- Психологические механизмы социальной перцепции.
- Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого.
- Самопрезентация и имидж сотрудника ОВД как факторы эффективного общения.
- Сущность и виды самопрезентации.
- Психологическая характеристика имиджа и авторитета сотрудника органов внутренних дел.
-

***Вопросы для
самостоятельно
о изучения***

- Этика как наука о нравственности, о законах и нормах человеческого поведения.
- Профессиональная и корпоративная этика, их отличие и особенности от общечеловеческой этики.
- Основные этические категории: долг, честь, совесть и их развитие у сотрудников органов внутренних дел.
- Основные профессионально-этические требования к сотруднику ОВД.

Тема № 5.

Верификация ложной информации в процессе общения

Содержание темы:

- Определение и психологическая структура лжи (обмана). Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Моральное значение различия умолчания и тайны.
- Виды признаков обмана: утечка информации и информация о наличии обмана. Верификация ложной информации по словам. Вербальные возможности сообщения ложной информации. Признаки словесного обмана (неосторожные высказывания, языковые оговорки, тирады, уклончивые ответы или увертки).
- Верификация ложной информации по голосу. Верификация ложной информации по пластике. Типы телодвижений. Различия между эмблемами и иллюстрациями. Позы как признак утечки информации или обмана.
- Верификация мимических признаков ложной информации. Психологическая характеристика основных ошибок и мер предосторожности при верификации ложной информации.

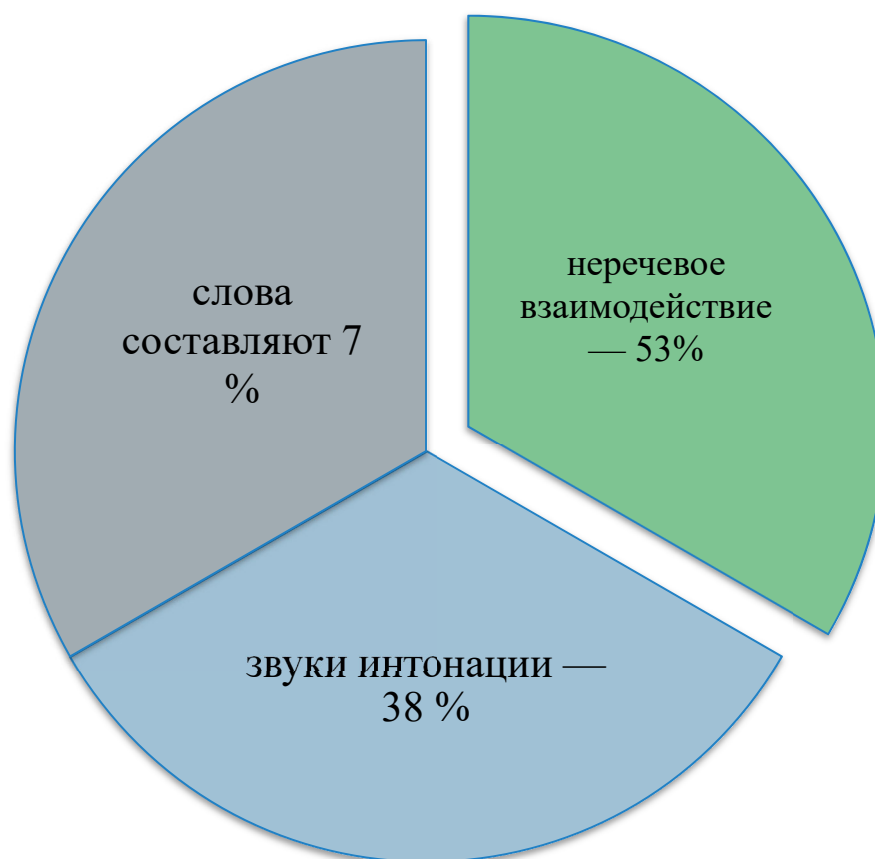
Личностные и индивидуальные особенности проявляются делются на:



Психология невербального общения

Невербальная коммуникация - вся совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

*Исследования показывают,
что в ежедневном акте коммуникации человека*



В структуру речевого общения входят:

Значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая) тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий) интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки — это кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хмхм», «э-э-э» и др.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

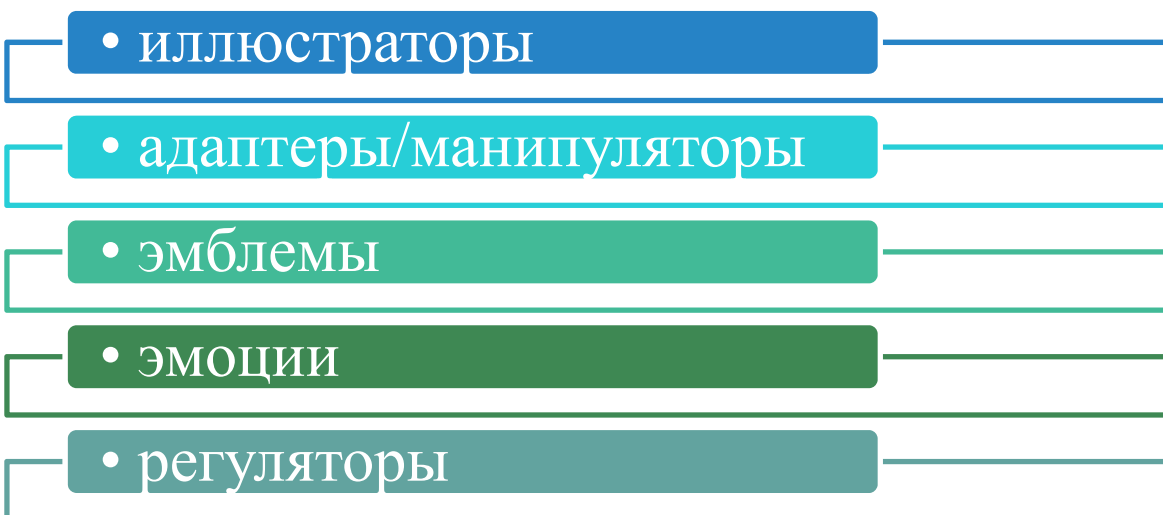
Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела

Таксика изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

Пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении.

Классификационная схема невербального поведения Экмана и Фризена



Жесты-иллюстраторы	<ul style="list-style-type: none"> жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»); кинетографы — движения телом; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы
Жесты-регуляторы	<ul style="list-style-type: none"> выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками
Жесты-эмблемы	<ul style="list-style-type: none"> своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях — «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания»
Жесты-адапторы	<ul style="list-style-type: none"> специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.)
Жесты-аффекторы	<ul style="list-style-type: none"> выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.
Жесты оценки	<ul style="list-style-type: none"> почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию)
Жесты уверенности	<ul style="list-style-type: none"> соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле
Жесты нервозности и неуверенности	<ul style="list-style-type: none"> переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.
Жесты самоконтроля	<ul style="list-style-type: none"> руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.
Жесты ожидания	<ul style="list-style-type: none"> потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань
Жесты отрицания	<ul style="list-style-type: none"> сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.
Жесты расположения	<ul style="list-style-type: none"> прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.
Жесты доминирования	<ul style="list-style-type: none"> жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.
Жесты неискренности	<ul style="list-style-type: none"> «прикрытие рукой рта»; «прикосновение к носу» как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

Противостояние манипулированию



Эффективная работа с критикой



Допустимость использования агрессии, сарказма, иронии и юмора

Сарказм – язвительная насмешка, разоблачение, усиленный контраст подразумеваемого и выражаемого.

Ироническое замечание содержит в себе скрытое утверждение, противоположное его буквальному смыслу.

Юмор в общении выполняет несколько функций:

- снятие напряжения,
- разрядка эмоций,
- установление доверительных отношений,
- саморегуляция,
- самопрезентация.

Приемы активного и эффективного слушания

1. Ответственность за общение.
2. Внимательность и сосредоточенность.
3. Понимание не только смысла слов, но и чувств собеседника.
4. Одобрительная обратная связь.
5. Задавание вопросов:
 - уточняющие вопросы,
 - наводящие вопросы,
 - перефразирование в вопросе,
 - резюмирование в вопросе.

Виды провокаций:

- Провокация доказывать.
- Провокация определенных мыслей, желаний, поступков (игра на значимом, игра на негативизме и сопротивлении, открытость и доверительность с целью вызвать встречное движение).
 - Провокация определенных эмоциональных состояний и соответствующего им поведения (раздражение, гнев, агрессия).
 - Провокация чувства стыда и вины.
 - Провокация говорить правду (предлагая неправду).

Способы противостояния провокациям:

- Уточнить намерения провокатора, задавая прямые вопросы по поводу того, что он хочет.
- Выражение своих чувств через прямые высказывания своих эмоций.
- Использование метафор, описывающих различие позиций.



Практические задания

1. Дайте развернутый ответ на вопросы относительно использования в общении жестов:

- Насколько эффективным средством общения являются жесты?
- В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
- Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
- Какие - труднее всего?
- Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
- Могут ли жесты передать эмоции?
- Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

*Вопросы для
проверки знаний*

- Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь).
- Признаки словесного обмана (неосторожные высказывания, языковые оговорки, тирады, уклончивые ответы или увертки).
- Верификация ложной информации по голосу.
- Верификация ложной информации по пластике.
- Верификация мимических признаков ложной информации.

*Вопросы для
самостоятельного
изучения*

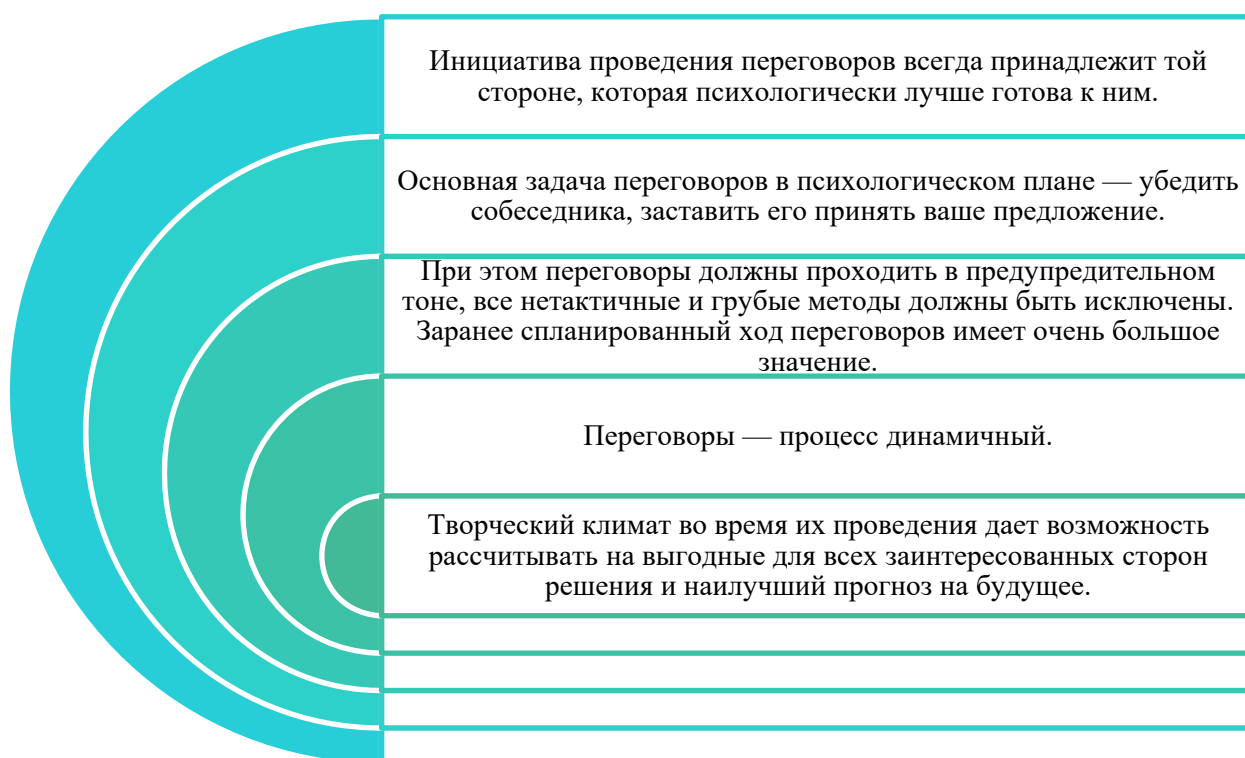
- Моральное значение различия умолчания и тайны.
- Виды признаков обмана: утечка информации и информация о наличии обмана.
- Вербальные возможности сообщения ложной информации. Признаки словесного обмана (неосторожные высказывания, языковые оговорки, тирады, уклончивые ответы или увертки).

Тема № 6. Психологические аспекты переговорного процесса

Содержание темы:

- Психологические особенности ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.
- Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Подготовка, ход и завершение переговоров, установки партнеров.
- Правила ведения переговоров. Основные тактики для успешности переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием.
- Техника и тактика аргументирования. Понятия аргумента и тезиса. Характеристика процесса аргументации.

Психологические особенности ведения переговоров



Создание благоприятного психологического климата во время переговоров

*В процессе переговоров
партнеры хотят:*

- добиться взаимной договоренности по вопросу, в котором, как правило, сталкиваются интересы;
- достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов, не разрушая при этом сложившиеся отношения.

*Для того чтобы удовлетворить
эти желания, необходимо:*

- решить проблему;
- наладить межличностное взаимодействие;
- управлять эмоциями.

Правила ведения переговоров

Правило 1.

- Не говорите громко или тихо, торопливо или медленно.

Правило 2.

- Постарайтесь найти по каждой проблеме "ключевую фигуру" в интересующей вас фирме.

Правило 3.

- Партнер должен видеть перед собой представителей фирмы, в которой царит взаимопонимание и уважение.

Тактики успешности переговоров и поддержания благоприятного климата:



Выслушивание партнера как психологический прием

Причины прерывания внимания в общении

Отключение внимания

- Отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает. Например, внешний вид говорящего, его голос или произношение, мимика и жесты.

Высокая скорость умственной деятельности

- Мы думаем в 4 раза быстрее, чем говорим. Именно поэтому, когда кто-либо говорит, наш мозг большую часть времени свободен и отвлекается от речи говорящего.

Антипатия к чужим мыслям

- Любой человек всегда больше ценит свои мысли, и для него обычно приятнее и легче следовать за ними, а не за тем, что говорит другой.

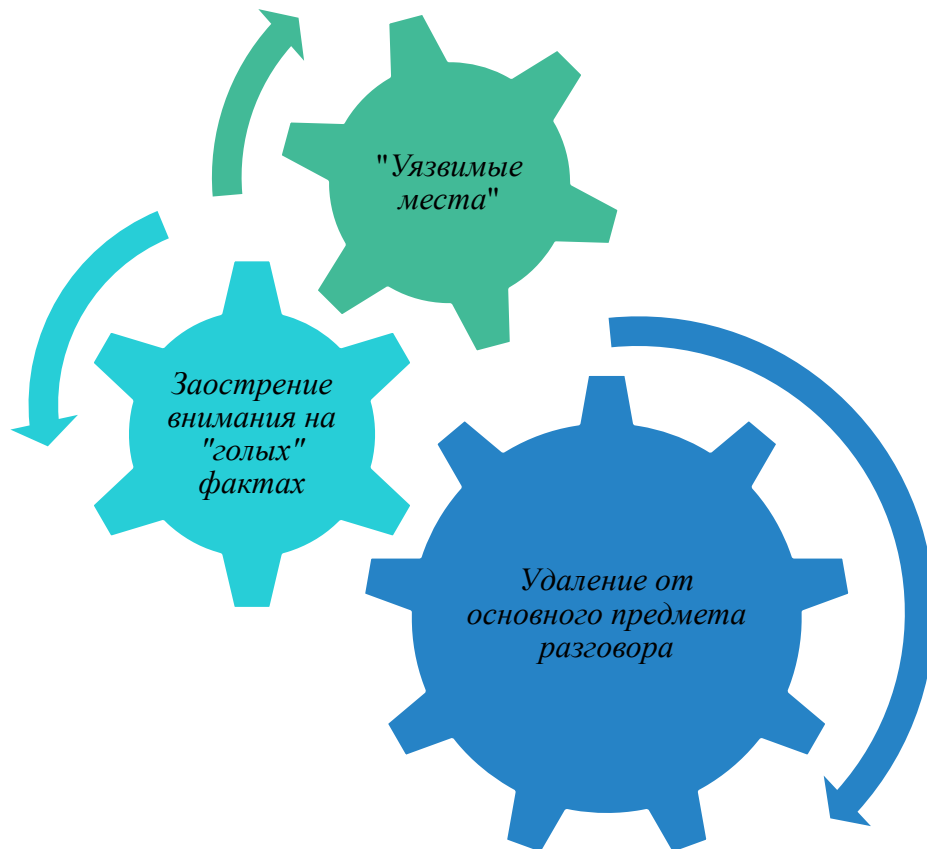
Избирательность внимания

- Мы привыкли слушать многое, не уделяя всему пристального внимания. Попытка слушать все — непосильное занятие. Именно поэтому в порядке самозащиты мы приучаемся попеременно выбирать то, что в определенный отрезок времени представляет для нас максимальный интерес.

Потребность реплики

- Чья-то речь может вызвать у нас неотвратимую потребность ответить. Если это происходит, то мы уже не слушаем, что нам говорят. Наши мысли заняты формулированием "разгромных" комментариев, с которыми мы хотим выступить по окончании речи.

Ошибки слушателя:



Функции обратной связи:



Освободить душу от собственных переживаний и проблем, отказаться от предубеждений относительно собеседника, настроиться на чувства собеседника

В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящую за его высказыванием, показать, что вами чувство собеседника не только правильно понято, но и принято вами (не осуждая, не критикуя, не поучая его).

Правила эмпатического слушания

Надо только отразить чувство партнера, но не интерпретировать его поступки и скрытые мотивы поведения, не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства, не поучать его.

Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, разобраться в своих переживаниях. Не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями.





"Трудные" типы слушателей

Симулянт лишь имитирует внимательное слушание — часто для того, чтобы сделать приятное говорящему. Он всеми силами демонстрирует внешние признаки внимания или старается запомнить мельчайшие детали, но из-за этого на самом деле плохо понимает, а то и вообще не воспринимает смысл сказанного.

Зависимый очень озабочен впечатлением, которое он производит на говорящего, и всячески старается заслужить его одобрение. Поэтому он упускает содержание и суть сказанного.

Перебивающего больше всего волнует, что он забудет те идеи, которые приходят ему в голову по ассоциации с услышанным, поэтому он торопится их высказать. Это раздражает собеседника и затрудняет взаимопонимание. Кроме того, нередко перебивание является способом увести разговор в сторону от неприятной темы.

Погруженный в себя настолько занят своими проблемами или переживаниями в ходе разговора, что ему просто не до говорящего. Он и не пытается понять, о чем тот говорит, а может, и вообще не слышит своего собеседника.

Логик старается классифицировать и вписать новую информацию в имеющуюся у него систему. Он не обращает внимания на эмоции и воспринимает, главным образом, то, что укладывается в его логику. Остальное он воспринимает на поверхностном уровне или отбрасывает, не считая нужным более глубоко разбираться в смысле того, что не соответствует его системе.

Техника и тактика аргументирования

В аргументацию включаются:

системы доводов, приводимых в дискуссии, споре, обсуждении и т. п.;

эвристику, состязания в споре, отстаивание своей позиции;

способ рассуждения, доказывания тезиса;

анализ, селекцию информации;

собственно процесс размышления, определение тактики действий и даже сами действия;

вербальный, лингвистический процесс, практику красноречия, риторику;

невербальные доводы

Мыслительные процедуры, участвующие в убеждении собеседника

Конструктивные

- обоснование, доказательство, обобщение, подведение под общее основание, именование, означивание, осмысление, верификация

Деструктивные

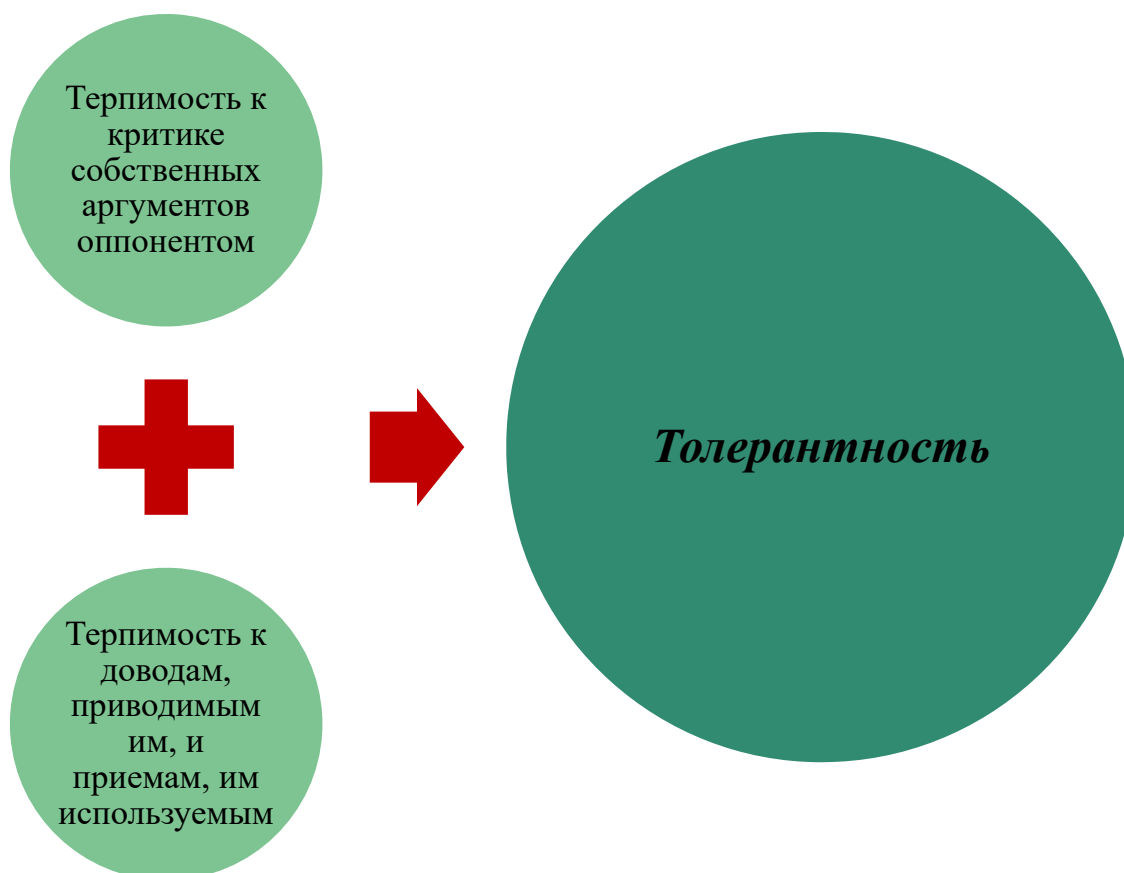
- опровержение, критика, фальсификация, сведение к абсурду, исключение невозможного, сомнение

Селективные

- выбор, предпочтение, оценка, решение, сравнение, альтернативность, сопоставление, соизмерение

Регулятивные

- упорядочивание, регламентация, регуляция, субординация, координация, предписание, разрешение, запрещение



Требования к аргументации



Аргументация, особенно касающаяся социально-политической, экономической сфер жизни, должна быть правдивой.



Как и в тезисе, в аргументе (в его формулировке и системе) не должно содержаться противоречий.



Аргумент обязан быть самоидентифицируемым в формальном и содержательном отношениях, «автономно обоснованным», как сказали бы специалисты.



Требование объективности: аргументы должны отражать не субъективную позицию человека, их использующего, а фактически и теоретически обоснованные положения в терминах конкретного тезиса. Это одно из основных отличий тезиса и аргумента.



Аргументировать необходимо в терминах языка конкретных тезисов. Лучше всего обоснование положения именно таким образом удастся представителям науки (по крайней мере об этом свидетельствуют исторические байки).



Принцип полноты: должно быть подобрано и приведено необходимое и достаточное для доказательства конкретной позиции количество аргументов.



Все требования к тезису, носящие лингвистический характер, являются обязательными и для аргумента.

Правила аргументации



Принципы аргументации

Принцип приемлемости, целевой ориентации аргументов.

Принцип корректности, воплощенный в единстве слова и дела, заверений, обещаний и их исполнения, программ, проектов и практических действий по их воплощению.

Принцип функциональности, процесс аргументации ценен не сам по себе.

Принцип рациональности на первый взгляд кажется чисто философским, поскольку предусматривает выражение в аргументации единства стратегии и тактики, принципов и допущений, неизменных оснований и конъюнктурных веяний.

Принцип свободы позиции.

Законы аргументации

1. Закон общности языка мышления
2. Закон объективности и доказательности
3. Закон диалектичности (единства противоположностей)
4. Закон минимизации аргументов
5. Закон постепенности.
6. Закон рефрейминга (переоценки).
7. Закон обратной связи.
8. Закон авторитета.
9. Этико-психологические законы.
10. Закон свободы.
11. Закон наглядности.
12. Закон научности.
13. Закон адекватности.
14. Обоснование справедливости.



Справедливость – это честное распределение чего-либо между кем-либо.

Существует три вида справедливости в интерпретации К. Мелихана

Большой и маленький получают поровну.
Обоснование: большой один и маленький один.

Большой получает больше маленького.
Обоснование: большому и надо больше.

Большой получает меньше маленького.
Обоснование: у большого и так всего больше.



Практические задания

1. Проведите анализ предложенной ситуации с точки зрения оценки эффективности подготовки к переговорам.

Сотрудник ОВД рассказывает: «Я стал свидетелем разговора между моим знакомым сотрудником коммерческой организации и представительницей страховой компании, которая пришла для заключения новой сделки. Служащий компании конторы объявил ей, что фирма отказывается иметь дело со страховой компанией, которую она представляет, потому что компания безо всякого уведомления на 5% подняла ставки на недвижимость. В результате этого у служащего возникли осложнения с клиентами, с которыми уже были заключены сделки и которые отказались платить дополнительные суммы в связи с этим незапланированным повышением. Женщина явно растерялась: не в ее компетенции было вносить изменения в ценовую политику компании. Ей лишь следовало выполнить приказ руководства. Наконец она пробормотала, что посоветуется с руководством, как поступить в подобной ситуации, а потом снова вернется сюда. Разговор был окончен, и представительница страховой компании ушла ни с чем».

2. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например, вам необходимы понятия, но люди быстро проходят мимо вас, говоря, что очень спешат. Найдите психологический подход к каждому из предложенных граждан:

- симпатичная молодая девушка;
- стремящаяся выглядеть молодой женщина среднего возраста;
- пожилая женщина серьезного вида;
- пожилой мужчина интеллигентного вида.

*Вопросы для
проверки знаний*

- Тактические приемы ведения переговоров.
- Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
- Подготовка, ход и завершение переговоров, установки партнеров.
- Выслушивание партнера как психологический прием.
- Техника и тактика аргументирования.

*Вопросы для
самостоятельного
изучения*

- Психологические особенности ведения переговоров.
- Правила ведения переговоров.
- Основные тактики для успешности переговоров.



ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1. Коммуникативная компетентность – это:
процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию
способы перенастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения
разумное и эмоциональное отношение к человеку или явлению
способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми
2. Первым этапом в процедуре общения является
ориентировка в личности собеседника
потребность в общении
планирование содержания своего сообщения
восприятие и оценка ответной реакции собеседника
3. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений – это:
коммуникативная сторона общения
интерактивная сторона общения
перцептивная сторона общения
эмоциональная сторона общения
4. Основная задача процесса – обмен информацией, это
коммуникативная сторона общения
интерактивная сторона общения
перцептивная сторона общения
эмоциональная сторона общения
5. Эмоциональная реакция на собеседника
коммуникативная сторона общения
интерактивная сторона общения
перцептивная сторона общения
эмоциональная сторона общения

6. В предложенной американским исследователем Г. Лассуэллом простейшей модели речевого коммуникативного процесса первым элементом является

кто передает сообщение
кому направлено сообщение
каким способом
с каким эффектом

7. В предложенной американским исследователем Г. Лассуэллом простейшей модели речевого коммуникативного процесса последним элементом является

кто передает сообщение
кому направлено сообщение
каким способом
с каким эффектом

8. Корректирует свое поведение в процессе общения человек на основе своего самочувствия

обратной связи
внешних обстоятельств
участия других людей

9. Раскрывает общение как средство объединения людей

инструментальная функция
интегративная функция
трансляционная функция
функция самовыражения

10. Раскрывает общение как способ передачи информации

инструментальная функция
интегративная функция
трансляционная функция
функция самовыражения

11. Раскрывает общение как способ взаимодействия и взаимопонимания...

инструментальная функция
интегративная функция
трансляционная функция
функция самовыражения

12. Раскрывает общение как способ проявить себя

инструментальная функция
интегративная функция
трансляционная функция
функция самовыражения

13. Раскрывает общение с позиции эмоциональной разрядки, облегчения психологического состояния
инструментальная функция
интегративная функция
трансляционная функция
экспрессивная функция

14. Прием повышения эффективности общения «зеркало отношений» основан на произнесении вслух имени-отчества партнера заключается в высказывании комплиментов в адрес человека состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем собеседника

15. Способствует установлению контакта
подстройка к партнеру
наклон от собеседника
обилие эмоциональных реакций или «маска» на лице
полная «застегнутость»

16. Препятствует установлению контакта
сокращение физической и психической дистанции
нейтральные или положительные первые фразы
открытость позы и жестов
разговор об острых, проблемных моментах, по которым могут быть разногласия, в самом начале

17. Общение, при котором люди побуждают друг друга к каким-либо действиям
кондиционное
мотивационное
социальное
деловое

18. Общение, при котором люди поддерживают необходимые социальные контакты
кондиционное
мотивационное
социальное
деловое

19. Общение, при котором люди объединены общим делом и общей целью...

кондиционное
мотивационное
социальное
деловое

20. Манипуляция – это

осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений

осуществляется с помощью естественных органов, данных существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям

21. Косвенное общение

предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения

осуществляется с помощью естественных органов, данных существу природой

связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников

осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

22. Духовное общение – это

когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации

когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики

когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски

23. Закрытое общение – это
способы перенастройки человека на общение с людьми, его поведение в
процессе общения

желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть
позиции других

предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное
нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое от-
ношение, имеющуюся информацию

24. Когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настрое-
ния собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные лич-
ностные расхождения – это

«контакт масок»

деловое общение

формально-ролевое общение

светское общение

25. Когда необходимость поддержки контакта с собеседником не является
значимой для человека

«контакт масок»

деловое общение

формально-ролевое общение

светское общение

26. Когда вежливость, симпатия и одобрение является обязательным усло-
вием общения

«контакт масок»

деловое общение

формально-ролевое общение

светское общение

27. Когда общение строится исходя из профессиональной роли и статуса
личности

«контакт масок»

деловое общение

формально-ролевое общение

светское общение

28. К невербальной коммуникации относятся

жесты и мимика

тембр голоса

интонация

особенности произношения

29. Специфические привычки человека в общении, связанные с движениями рук (почесывания, поглаживания, касания) – это

жесты-иллюстраторы

жесты-регуляторы

жесты-эмблемы

жесты-адапторы

30. Жесты, заменяющие слова или целые фразы и понимаемые большой общностью людей

жесты-иллюстраторы

жесты-регуляторы

жесты-эмблемы

жесты-адапторы

31. Жесты, помогающие лучше понять описываемые предметы или явления

жесты-иллюстраторы

жесты-регуляторы

жесты-эмблемы

жесты-адапторы

32. Жесты, отражающие отношение человека к собеседнику и ситуации общения

жесты-иллюстраторы

жесты-регуляторы

жесты-эмблемы

жесты-адапторы

33. Повторяющиеся движения поправления элементов одежды или причёски, это

жесты самоконтроля

жесты доминирования

жесты ожидания

жесты нервозности и неуверенности

34. Заведенные за спину руки или заключенные в замок кисти рук, это...

жесты самоконтроля

жесты доминирования

жесты ожидания

жесты нервозности и неуверенности

35. Повторяющиеся медленные потирания из стороны в сторону ладоней или других частей тела, это
жесты самоконтроля
жесты доминирования
жесты ожидания
жесты нервозности и неуверенности

36. Расположение людей в пространстве при общении изучает...
кинестика
таксика
проксемика
жестика

37. «Трудный» тип слушателя, который настолько занят своими проблемами или переживаниями в ходе разговора, что ему просто не до говорящего:
логик
перебивающий
погруженный в себя
симулянт

38. «Трудный» тип слушателя, который старается классифицировать и вписать новую информацию в имеющуюся у него систему
логик
перебивающий
погруженный в себя
симулянт

39. Стереотипы – это
отсутствие внимания и интереса собеседника
ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.
неверный выбор стратегии и тактики общения
упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем

40. Когда другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния, называется
эффект первичности
эффект ореола
эффект проецирования
эффект последней информации

41. Когда завершающий момент общения является ключевым для общего восприятия собеседника как положительного или отрицательного по отношению к себе, называется

эффект первичности

эффект ореола

эффект проецирования

эффект последней информации

42. Когда люди, получив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами – это

информационно-дефицитный барьер

семантический барьер

эмоциональный барьер

замещающе-искажающий барьер

43. При несоответствии актуального психологического состояния реципиента и др. – это

информационно-дефицитный барьер

семантический барьер

эмоциональный барьер

замещающе-искажающий барьер

44. В пространственной психологии Э. Холла для персонального расстояния характерно

0-45 см

45-120 см

120-400 см

400-750 см

45. В пространственной психологии Э. Холла нарушение какой зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделения адреналина, прилив крови к голове и пр.

интимной

персональной

социальной

публичной

46. Способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами называется

аттракция
идентификация
внушение
эмпатия

47. В транзактном анализе Э. Берна человек находится в позиции Родителя эмоции и переживания преобладают над оценками и рассуждениями общение основано на самостоятельно полученном опыте и знаниях, фактах и оценках

действует и чувствует так, как это делали в его детстве его родители или другие, пользовавшиеся авторитетом лица
обсуждение, высказывание мнений, обмен сведениями и информацией, беседа по поводу совместных действий

48. В транзактном анализе Э. Берна критической и опекающе-заботливой может быть ролевая позиция

Дитя
Взрослый
Учитель
Родитель

49. В транзактном анализе Э. Берна умение выстраивать личные границы в общении и открыто выражать свою позицию характерно для позиции

Дитя
Взрослый
Учитель
Родитель

50. В транзактном анализе Э. Берна доминирующей мотивацией избегания наказания и ответственности является характерным для позиции

Дитя
Взрослый
Учитель
Родитель

Литература

1. Бахин В.П. Тактика – профессионализм и мастерство при общении: учеб. пособие / В.П. Бахин. Киев: Изд-во Семенко Сергея, 2006.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. 2-е изд. М.: Инфра-М, 2011(2006).
3. Галиева Р.Д. Культура общения участкового уполномоченного полиции при взаимодействии с гражданами: учеб.-метод. пособие / Р.Д. Галиева, Ю.В. Ключко. Барнаул, 2016.
4. Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Академия, 2002.
5. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. М.: ОНИКС, 2010.
6. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2014.
7. Кораблев С.Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. М.: ЦОКР МВД России, 2009.
8. Костина Л.Н., Кузнецова Л.Н. Психология общения в деятельности сотрудников Госавтоинспекции: метод. рекомендации. 2-е изд., испр. и доп. Орел: ОрЮИ МВД России, 2013.
9. Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие. М.: Форум: Инфра-М, 2012.
10. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учеб. пособие. 3-е изд. Ростов н/Д: Феникс, 2014.
11. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие. 3-е изд. М.: Смысл, 2005.
12. Михайлова В.К. Деловое общение: альбом схем и практических занятий: учеб.-практ. пособие. М.: ДГСК МВД России, 2011.
13. Петров В. Е., Филипенкова Н.Ю. Проведение психологического тренинга с сотрудниками полиции с использованием метода моделирования профессиональных ситуаций: учеб.-метод. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2011.
14. Петров В.Е. Организация и проведение интеллектуального социально-психологического тренинга в работе с сотрудниками ОВД: учеб.-метод. пособие. Домодедово: ВИПК МВД России, 2011.
15. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД: учеб.-метод. пособие / под ред. В.Л. Кубышко. М.: ЦОКР МВД России, 2007.
16. Психология общения: практикум / под ред. А.С. Бондаренко. Краснодар, 2013.

17. Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шаматава Н.Е. Психология оперативно-розыскной деятельности: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009.

18. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица: книга-тренажер. СПб.: Питер, 2012.

Учебное издание

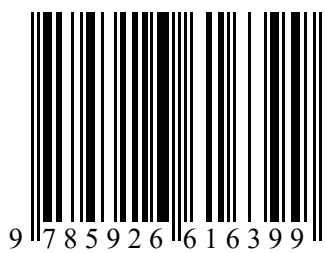
Бондаренко Анна Сергеевна
Саградова Тамара Гарегиновна

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие

В авторской редакции
Компьютерная верстка *Н. К. Земляковой*

ISBN 978-5-9266-1639-9



Подписано в печать 21.07.2020.

Авт. л. 0,8. Заказ 67.

Краснодарский университет МВД России.
350005, г. Краснодар, ул. Ярославская, 128.