

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

Кафедра философии, психологии и гуманитарных дисциплин

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебное пособие

**Екатеринбург
2022**

ББК 88.50
С692

Социально-психологический тренинг профессионального общения:
С692 учебное пособие / Р. И. Канунников, М. Г. Рябова, С. О. Хилюк. – Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2022. – 75 с.

ISBN 978-5-88437-900-8

Коллектив авторов

Р. И. Канунников, кандидат психологических наук, доцент –
введение, заключение;

М. Г. Рябова, кандидат психологических наук – темы 1, 5;

С. О. Хилюк – темы 2, 3, 4

Рецензенты: **А. В. Гайнуллина**, начальник кафедры педагогики и психологии в деятельности сотрудников ОВД Уфимского юридического института МВД России;

Н. Ю. Галкина, доцент кафедры психологии и педагогики Дальневосточного юридического института МВД России, кандидат психологических наук, доцент

Учебное пособие раскрывает методологию социально-психологического тренинга профессионального общения; подходы к формированию умений и навыков эффективного психологического общения, а именно позитивной направленности, эмпатийности, рефлексивных навыков; развитие коммуникативной, перцептивной и интерактивной компетентности личности; способы подбора и использования психологического инструментария для решения профессиональных задач.

Учебное пособие предназначено для профессорско-преподавательского состава, адъюнктов, курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России, обучающихся по специальности 40.05.02 Правоохранительная деятельность.

Обсуждено на заседании кафедры философии, психологии и гуманитарных дисциплин УрЮИ МВД России (протокол № 10 от 15 июня 2022 г.).

Рекомендовано для использования в образовательном процессе методическим советом УрЮИ МВД России (протокол № 12 от 18 июля 2022 г.).

ISBN 978-5-88437-900-8

ББК 88.50

© Р. И. Канунников, М. Г. Рябова, С. О. Хилюк, 2022

© Уральский юридический институт МВД России, 2022

ВВЕДЕНИЕ

Эффективность деятельности сотрудников органов внутренних дел во многом зависит от знаний психологии общения и умения применять эти знания в профессиональной деятельности; от характера межличностных отношений; выбора способов разрешения и предупреждения межличностных, межгрупповых конфликтов; степени соответствия стиля руководства уровню развития коллектива и т. п.

Известно, что обладание психологическими знаниями и умениями профессионального общения позволяет сотрудникам легче переносить воздействие тяжелых и опасных факторов условий труда, снизить текучесть кадров, подготовиться к профессиональному общению с разными категориями граждан.

Учебное пособие раскрывает методологию социально-психологического тренинга профессионального общения; подходы к формированию умений и навыков эффективного психологического общения, а именно позитивной направленности, эмпатийности, рефлексивных навыков; развитие коммуникативной, перцептивной и интерактивной компетентности личности; способы подбора и использования психологического инструментария для решения профессиональных задач.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5);

– способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния (ОК-6);

– способность реализовывать нормы материального и процессуального права, законодательство Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права в профессиональной деятельности (ОПК-2);

– способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы (ПК-20);

– способность организовать работу малого коллектива исполнителей, планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК-25);

– способность осуществлять профессиональную коммуникацию, психологически правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с различными категориями граждан, применять приемы установления и поддержания психологического контакта, применять способы предотвращения и позитивного разрешения конфликтов, вести переговоры, применять приемы психологического воздействия (ПК-39к).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

– знать психологические требования к коммуникативной компетентности личности сотрудника правоохранительных органов, психологические основы про-

фессионального общения сотрудников правоохранительных органов, причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности, сущность межличностного взаимодействия в группе и управления служебным коллективом, понятие культуры речи, принципы речевого поведения сотрудника органов внутренних дел, факторы эффективного слушания в процессе общения, индивидуальные особенности собеседников;

– уметь использовать принципы, законы и методы психологии общения для решения социальных и профессиональных задач, анализировать причины проблем психологического характера в профессиональном взаимодействии, реализовывать приемы психологического воздействия на собеседников, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции поведения, использовать психологические приемы управления малым коллективом исполнителей;

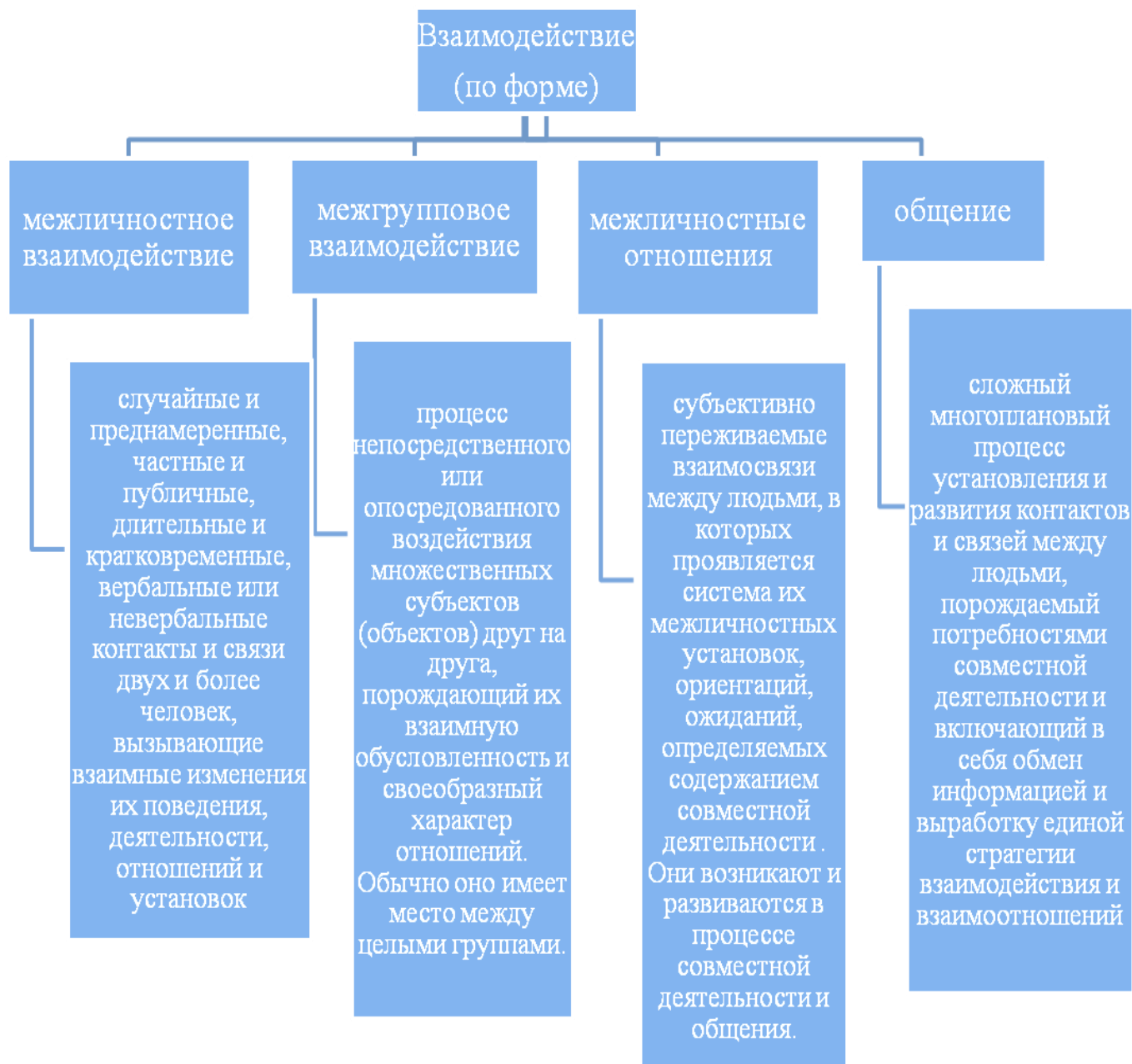
– владеть основами анализа социальных и профессиональных проблем, процессов и явлений с использованием психологических знаний, в том числе психологического анализа, навыками конструктивного поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами речевого этикета, навыками позитивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий, навыками установления психологического контакта, психологического воздействия, приемами конструктивного поведения в конфликтной ситуации, навыками саморегуляции, приемами психологического влияния в управлении служебным коллективом.

ТЕМА 1. ОБЩЕНИЕ КАК МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ГРУППЕ. ПОНЯТИЕ ГРУППОВОЙ ДИНАМИКИ

Каждый человек живет, формируется, развивается в обществе других людей. С ними он устанавливает определенные связи и отношения. Основу этих связей и отношений составляют действия людей и их влияние друг на друга. Это и есть взаимодействие.

Взаимодействие – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь (Словарь практического психолога).

Под взаимодействием в социальной психологии понимаются не только влияние людей друг на друга, но и непосредственная организация их совместных действий, позволяющая группе реализовать общую для ее членов деятельность.



Структура взаимодействия и общения включает:

- поведенческий компонент;
- аффективный компонент;
- когнитивный компонент.

К *поведенческому компоненту* относят результаты деятельности и поступки, мимику, жестикуляцию, пантомимику, локомоцию, речь.

Эмоциональный компонент проявляется в разнообразных эмоциональных состояниях и может быть зафиксирован на уровне физиологической регистрации и субъективных отчетов.

Когнитивный компонент включает в себя все психические процессы, связанные с познанием окружения и самого себя.

В соответствии с другим подходом можно выделить следующие компоненты взаимодействия:

- 1) ситуации взаимодействия или контекст взаимодействия;
- 2) позиции взаимодействия, позволяющие людям достичь своих целей в заданных обстоятельствах, или пространство взаимодействия;
- 3) сценарии и механизмы взаимодействия.

Контексты межличностного взаимодействия

Контекст взаимодействия можно представить как фон, в рамках которого организуется общение. В числе основных контекстов взаимодействия в психологии общения выделяют:

1	Культурный контекст	традиции, нормы взаимодействия, язык, стереотипы восприятия, существенные предрас-судки и др.
2	Физический контекст (физи-ческое окружение)	место действия, освещение, звуки, запахи, ин-терьер и пр.
3	Социальная ситуация взаимо-действия	это система, включающая в себя: 1) нормы и правила; 2) роли и производные от них соци-ально-ролевые предписания и взаимные ожи-дания; 3) последовательность действий («сце-нарии», Э. Берн); 4) стили взаимодействия
4	Психологическое простран-ство межличностного взаимо-действия	1) личное пространство (эмпирическое Я по У. Джеймсу), представляющее собой часть физического пространства, которое человек считает «продолжением» своей личности и обозначает личными вещами; 2) зона межлич-ностной дистанции (публичная, формальная, социальная, личная, интимная), вещами; рас-стояние, отделяющее людей друг от друга; 3) пристройка («сверху», «снизу», «на рав-ных») и позиция в общении

5	Индивидуально-личностные особенности	оказывающие влияние на межличностное взаимодействие (характер, способности, направленность как ведущая мотивация человека); зрелость личности и уровень ее саморегуляции; стратегии совладания с жизненными трудностями и разрешения кризисов и пр.
---	--------------------------------------	---

Американский психолог и психиатр Э. Берн предлагает выделять шесть форм социального поведения в зависимости от способов структурирования времени:

отсутствие	<ul style="list-style-type: none"> • психологическая «выключенность» из ситуации
ритуалы	<ul style="list-style-type: none"> • привычные, повторяющиеся действия, не несущие почти никакой смысловой нагрузки • (приветствие, прощание)
времяпрепровождение (развлечения)	<ul style="list-style-type: none"> • всем известные полуритуальные разговоры о проблемах и событиях, основная цель которых – приятное и отчасти информативное препровождение времени (о погоде, политике, спорте, моде, машинах и пр.)
совместная активность	<ul style="list-style-type: none"> • целенаправленное взаимодействие, совместная работа, ориентированная на урегулирование общих проблем или достижение общих целей
игры (манипуляция)	<ul style="list-style-type: none"> • сложное взаимодействие, направленное, как правило, на достижение превосходства над партнером, в котором, кроме явного, существует скрытый уровень
близость	<ul style="list-style-type: none"> • свободное от игр общение, предполагающее заинтересованное отношение к другому и исключаящее скрытые мотивы

Классификация позиций

С точки зрения транзактного анализа, каждый участник взаимодействия занимает одну из трех позиций, которые условно можно обозначить как Родитель, Взрослый, Ребенок. Это так называемые состояния Я.



позиция «Ребенок»	позиция «Хочу!». Ребенок – это источник радости, интуиции, творчества, спонтанных побуждений. В поведении проявляется склонность к инфантилизму, стремлению избегать ответственности, проявлению конформности
позиция «Родитель»	позиция «Надо!». Благодаря поведению родителей многие наши реакции на события окружающего мира стали автоматическими, что позволяет сберечь массу времени и энергии. Для родителей характерно поведение гиперконтроля и гиперопеки; склонность преувеличивать значимость своей персоны в результате каких-либо групповых достижений; давать советы даже в решении вопросов, в которых сам не разбирается, конфликтовать
позиция «Взрослый»	позиция объединения «Хочу» и «Надо». Взрослый перерабатывает информацию и учитывает возможности эффективного взаимодействия с окружающим миром. Он контролирует действия Родителя и Ребенка и является посредником между ними

Позиции партнеров в общении определяются теми состояниями Я, которые в данный момент общения вступают во взаимодействие.

Транзакция – поведение партнеров, соответствующее одному из его состояний.

Виды транзакций:

1. Параллельные транзакции. В этом случае транзакции носят «дополнительный» характер, т. е. совпадают. Если один партнер обращается к другому как Взрослый к Взрослому, то и второй, соответственно, отвечает с такой же позиции.

В случае параллельных транзакций взаимодействие эффективно, так как люди понимают друг друга и готовы к адекватному взаимодействию.

2. Транзакции без взаимодополнения. В этих транзакциях ответный стимул партнера либо поступает не с той позиции, куда был направлен исходный стимул, либо адресован не к той позиции, с которой этот стимул посылается. Если один из участников взаимодействия адресует другому с позиции Взрослого, а тот отвечает ему с позиции Родителя, то взаимодействие нарушается и может вообще прекратиться.

Тип общения без взаимодополнения чаще всего оказывается конфликтным, потому что такие транзакции обычно содержат болезненный «укол» хотя бы от одного из двух (или трех) сообщений, каждое из которых адресовано разным позициям партнера. То сообщение, которое в наибольшей степени соответствует «конвенциям» и контексту беседы, считается явным; другие же оказываются «скрытыми», косвенными.

Вертикальные транзакции:

<p>пристройка партера сверху отражает доминирование; может выглядеть как поучение, осуждение, желание дать советы, порицание, замечания, обращение на «ты», «сынок»; высокомерные или покровительственные интонации, похлопывание по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и др.</p>	<p>пристройка наравне – спокойный взгляд в глаза собеседнику, открытое выражение чувств и желаний, обоснованные высказывания и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим обсуждением и др.</p>	<p>пристройка снизу – демонстрация зависимости, требование защиты, отсутствие инициативы, власти; проявляется как просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы и другие формы проявления зависимости и подчинения</p>	<p>отстранение партнера по общению</p>
---	--	--	--

Способность к смене психологических позиций в зависимости от ситуации – это показатель зрелого, компетентного общения.

Горизонтальные – использование или отсутствие межличностных преград, стоящих на пути сближения людей, что предопределяет межличностную дистанцию. Это могут быть физические барьеры как эквиваленты психологических (стол, стул, скрещенные на груди руки), закрытость личности для другого человека (эмоции). Полное отсутствие межличностной дистанции ненормально.

Взаимодействие является тем фундаментальным процессом, который скрепляет партнеров в диадную общность. К основным механизмам, обеспечивающим формирование межличностного пространства взаимодействия, относятся:

Взаимопонимание

механизм межличностного взаимодействия, связанный с когнитивными процессами и обеспечивающий формирование общего смыслового поля участниками взаимодействия; объединение интересов сторон, выработка сходного видения задач в конкретной ситуации

Координация

механизм межличностного взаимодействия, связанный с инструментальными процессами (умения и навыки партнеров, стратегии и стили их деятельности), с поиском таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнера

Согласование

механизм взаимодействия, касающийся мотивационно-потребностной стороны общения. Его результатом является относительное согласие в целях, смыслах, намерениях партнеров по общению, что задает основной тон межличностным отношениям, определяет их эмоциональную окраску

Взаимопонимание, координация и согласование в совокупности составляют процесс, в ходе которого партнеры обретают свой предмет общения, на основе него и строят отношения.

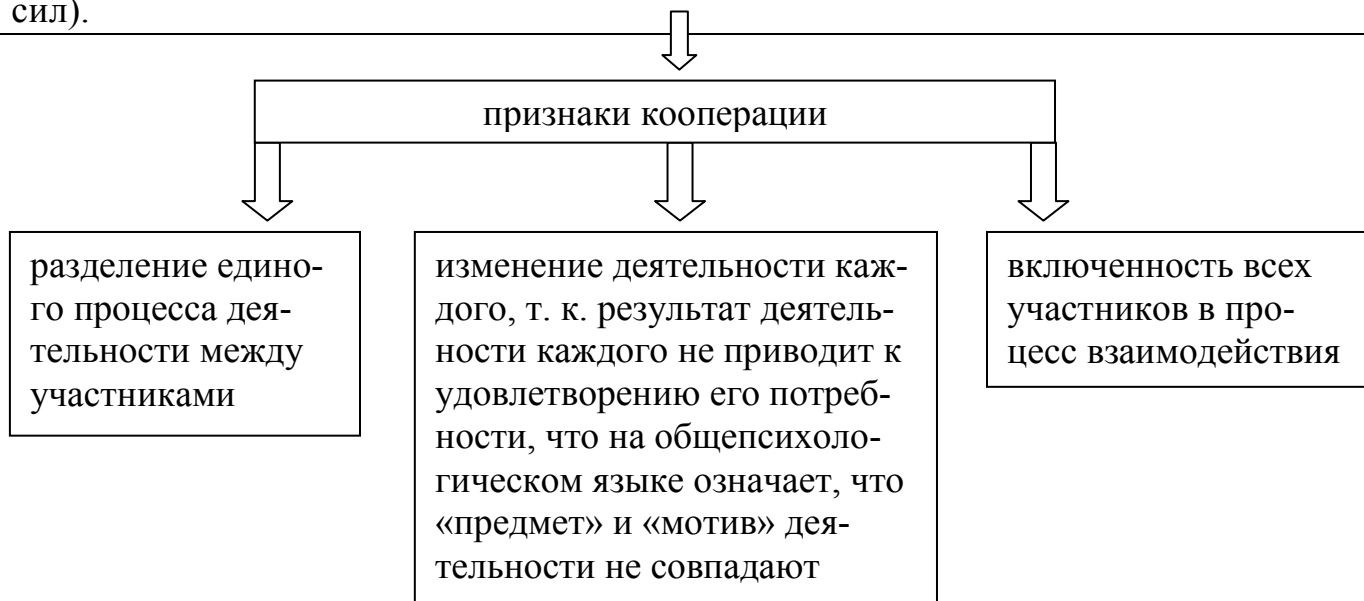
В социальной психологии различают три основных стиля взаимодействия: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.

Ритуальный стиль (Социальный ритуал) – исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действия строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах и целях.	
Для социального ритуала характерны	→ упорядоченность действий, их стандартизированный набор, стереотипичность
	→ символический характер ритуальных действий
	→ устойчивость во времени, повторяемость, воспроизводимость
	→ жесткие санкции в случае отклонения участников от правил поведения
	→ неутилитарность, отсутствие материально фиксируемого результата, непосредственной целесообразности в ритуале
Манипулятивный стиль – один из видов психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша.	
Для манипулятивного стиля характерны	→ тайный, скрытый характер
	→ человек манипулятор использует как средство достижения собственных целей
	→ воздействие имеет такой эффект, который разрушает личность (негативно сказывается на личности адресанта, но опосредованно, а также на личности манипулятора)
	→ расщепление личности адресанта, ее невротизация, повышение податливости влиянию и др.
	→ у человека после общения с манипулятором остается чувство, что его «оболванили», «поймали на крючок», что он «как выжатый лимон»
Гуманистический стиль – это стиль общения, при котором другой человек является не средством, а целью взаимодействия.	
Для гуманистического стиля характерны	→ учитываются потребности, желания, цели другого человека
	→ общение строится честно, с учетом ценности каждого

Типы взаимодействий

Практически люди вступают в бесконечное количество различных видов взаимодействия. Наиболее распространенным является дихометрическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция.

Кооперация или кооперативное взаимодействие означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил).



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

Определяющим в происхождении конфликтов выступает соответствующее сочетание объективных и субъективных факторов.

<i>Объективные факторы</i>	<i>Субъективные факторы</i>
несогласованность целей разных групп работников	религиозные, мировоззренческие, морально-нравственные разногласия
некомпетентность, несоответствие занимаемой должности	несоответствие личностных качеств человека занимаемой должности
неблагоприятный стиль руководства	конкуренция в распределении материальных ресурсов и доходов организации
плохие условия труда	характерологические особенности личности
недостаточная разработанность правовых норм и процедур	различия в убеждениях и взглядах

Факторы, объективно обуславливающие возникновение конфликтов, интерпретируются как некоторый набор объективных параметров, вызывающих объективное конфликтное состояние системы межличностного взаимодействия. При этом подчеркивается также существенная зависимость конфликта от внешнего контекста, в котором данный конфликт возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста называется социально-психологическая среда (различные социальные группы с их специфическими особенностями), понимаемая достаточно широко и не ограничиваемая лишь ближайшим окружением личности.

Определяющую роль в восприятии человеком конфликтности ситуации играет субъективная значимость противоречия, лежащего в основе конфликта, или тот "личностный смысл", который это противоречие имеет для данного индивида.

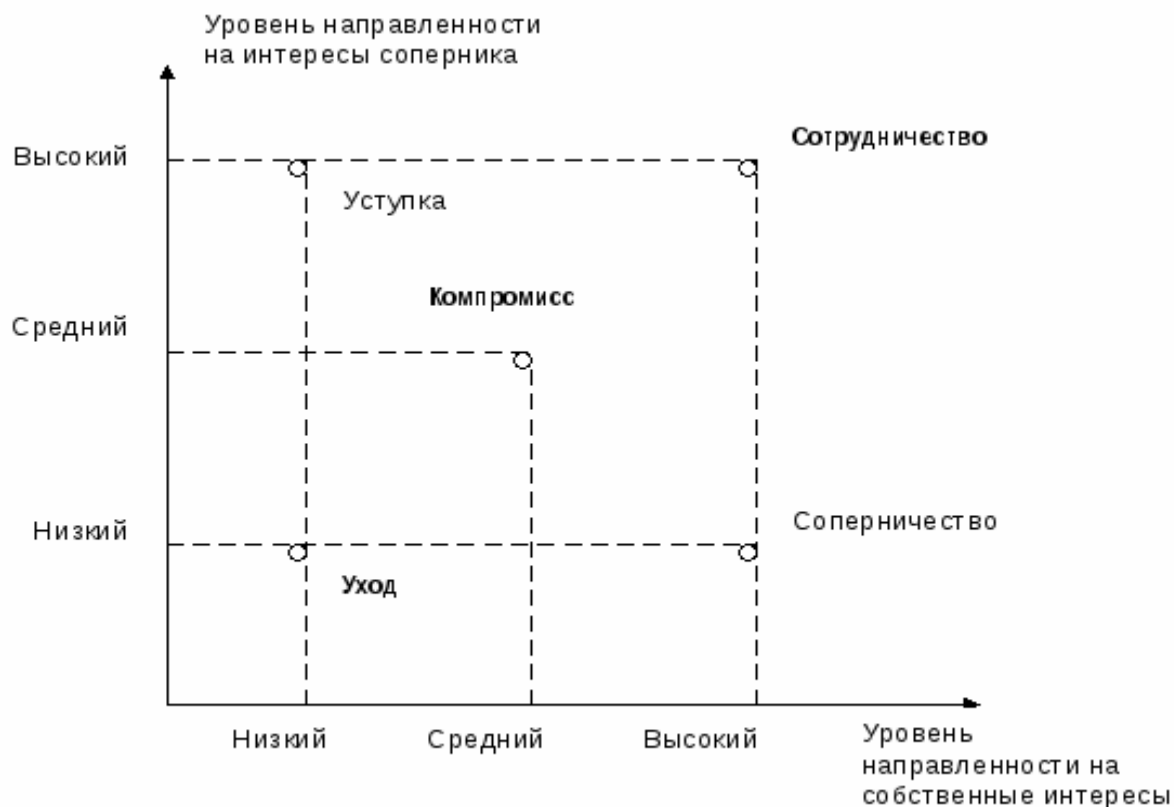
Межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности, которые сводятся к следующему:

1. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно на основе столкновения их личных мотивов.
2. В межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин (общих и частных, объективных и субъективных).
3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются проверкой характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
4. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.
5. Межличностные конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.

Функции конфликтов

Позитивные	Негативные
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
получение новой информации об оппоненте	увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	представление о побежденных группах как о врагах
стимулирование к изменениям и развитию	чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
снятие синдрома покорности у подчиненных	после завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
диагностика возможностей оппонентов	сложное восстановление деловых отношений ("шлейф конфликта")

Существует *пять основных способов разрешения межличностных конфликтов*: уступка, уход (избегание), компромисс, соперничество, сотрудничество.



Рассмотрим характеристику каждой из представленных стратегий поведения в конфликте.

<p>Избегание, уклонение</p>	<p>слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью</p>	<p>при этой стратегии поведения действия оппонента направлены на то, чтобы выйти из ситуации, не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказываний своей позиции. В ответ на предъявленные ему требования или обвинения оппонент переводит разговор на другую тему. Он не берет на себя ответственность за решение проблем, не хочет видеть спорных вопросов, не придает значения разногласиям, отрицает наличие конфликта или же вообще считает его бесполезным, старается не попадать в ситуации, которые провоцируют конфликт</p>
<p>Соперничество (противоборство)</p>	<p>в этом случае высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью</p>	<p>действия оппонента направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения. Противоборство предполагает восприятие ситуации как победу или поражение, занятие жесткой позиции и проявление непримиримого ан-</p>

		тагонизма в случае сопротивления партнера. Такой оппонент заставит принять свою точку зрения любой ценой
Сглаживание (уступчивость)	слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью	действия оппонента в ситуации конфликта направлены на сохранение или восстановление хороших отношений, на обеспечение удовлетворенности другого лица путем сглаживания разногласий. Ради этого он готов уступить, пренебречь своими интересами, стремится поддержать другого, не задевать его чувств, учитывать его аргументы
Компромисс, сотрудничество	высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью	в этом случае действия оппонента направлены на поиск решения, полностью соответствующего как его интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме. Он пытается урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны; в процессе переговоров ищет промежуточные «средние» решения, устраивающие обе стороны, при которых никто ничего особенно не теряет, но и не приобретает

Групповые процессы и групповая динамика

Групповая динамика – процесс, посредством которого взаимодействие между конкретными индивидами уменьшает напряжение или приводит их к взаимному удовлетворению.

Если рассматривать группу как целое, то закономерности групповой динамики можно объяснить действием двух законов:

Целое доминирует над его частями	Отдельные элементы объединяются в целое
группа – это не просто сумма индивидов, которая модифицирует поведение своих членов. Извне легче повлиять на поведение всей группы, чем на поведение отдельного ее участника. Каждый член признает то, что он зависит от всех других членов	не сходство, а взаимосвязь участников является основой для формирования группы; человек склонен становиться членом той группы, с которой он себя отождествляет, а вовсе не с той, от которой он больше всего зависит

В современном понимании *групповая динамика* – это развитие или движение группы во времени, обусловленное взаимодействием и взаимоотношениями членов группы между собой, а также внешним воздействием на группу.

Идея развития группы обсуждалась в контексте исследований по сравнению ориентаций личности: коллективизм – индивидуализм.

Индивидуализм порождает специфические нормы поведения индивида в группе: ориентацию не на групповые, а на собственные цели, стремление подчеркнуть свой вклад в групповую деятельность	Коллективизм как норматив традиционных обществ определяет взаимоотношения индивида с малой группой: позитивное отношение к целям группы, уравнивающее распределение «благ» в ней, большую открытость и в общении, готовности поставить цели группы выше собственных
---	--

Роли – это поведение, принятое членами группы и рассматриваемое ими как соответствующее групповым интересам.

Групповые роли по Р. Шиндлеру

<i>лидер</i>	импонирует группе, побуждает ее к действиям, составляет программу и придает отваги
<i>эксперт</i>	имеет нужные группе или уважаемые ею специальные знания, навыки или способности. Поведение его рационально, самокритично, нейтрально и безучастно
<i>конформные члены группы</i>	преимущественно, старающиеся сохранить свою анонимность, большинство из них отождествляется с лидером
<i>самый "далекий" член группы</i>	отстает от нее в силу отличия от остальных или страха, иногда отождествляется и объединяется с противником, что провоцирует группу
<i>противник</i>	символический представитель противоположной неприятельской группы, или девиант

Исходя из данных социометрии, Д. Морено выделяет три основные роли лидера в группе.

Лидер по способности к руководству	обычно характеризуется как спокойный, интеллигентный, рациональный, трудолюбивый, заслуживающий доверия, самоотверженный, активный, надежный
Лидер по популярности	ими становятся люди общительные, веселые, увлекательные, мирные, сердечные
"Черная овца"	человек, для остальных членов группы непривлекательный, равнодушный, несимпатичный и отрицательный

Среди факторов, содействующих сплоченности, наиболее часто отмечают следующие:

совпадение интересов участников группы – ожидание пользы от взаимодействия
наличие симпатии между участниками группы

наличие дружеской атмосферы в группе
влияние групповой деятельности – интересные увлекательные действия, а также совместно переживаемые позитивные эмоции
соперничество с другой группой. Сплоченность повышается самим фактом существования других групп, отличающихся и стилем поведения, и групповой деятельностью
присутствие в группе девианта.

Можно выделить следующие фазы группового процесса:

- фаза 1 – ориентация и зависимость;
- фаза 2 – конфликты и протест;
- фаза 3 – развитие связей и сотрудничества;
- фаза 4 – целенаправленная деятельность.

Фаза 1. Ориентация и зависимость. Фаза характеризуется высоким уровнем напряжения, возникающим в результате несовпадения ожиданий, отношений и установок клиентов с реальной групповой ситуацией, ее требованиями и поведением психолога. В этой фазе возникает псевдосплоченность как стремление снять напряжение, что приводит к созданию неблагоприятных условий для выработки групповых психокоррекционных норм. Тем самым удлиняется время фазы.

Фаза 2. Конфликт и протест. Психолог провоцирует группу на открытую конфронтацию с ним путем раскалывания постепенно возникающего единства, сплоченности группы. В результате чего группа, окончательно разочаровавшись, начинает обвинять его во всех своих бедах. Эта фаза характеризуется конфликтами между членами группы и группы с руководителем.

Фаза 3. Развитие связей и сотрудничество. Фаза характеризуется процессом структурирования группы; развитием групповой культуры; выработкой групповых норм, целей, ценностей; формированием сплоченности, взаимопомощи и взаимоподдержки.

Фаза 4. Целенаправленная деятельность. Рабочая фаза активно и целенаправленно работающей психокоррекционной группы. Сплоченность, искренность, спонтанность, заинтересованность, чувство безопасности, возникшие в предыдущей фазе, создают необходимые условия для собственно психокоррекционного процесса в группе.

Тренинг как форма группового взаимодействия

Социально-психологический тренинг – область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы в целях развития компетентности в общении.

Социально-психологический тренинг профессионального общения – метод обучения, направленный на развитие психологической компетентности, знаний, умений и навыков, необходимых для решения личностных и профессиональных задач.

К базовым методам социально-психологического тренинга профессионального общения относятся групповая дискуссия и ролевая игра в различных модифика-

циях и сочетаниях. В практических занятиях дополнительно используются следующие методы:

- анализ конкретных ситуаций;
- анализ конфликтов;
- анализ и оценка профессиональной деятельности;
- выполнение упражнений;
- работа с раздаточным материалом (бланки, блок-схемы) для наблюдения и пр.

Сочетание различных методов и форм обучения способствует тому, что учебный материал практической направленности усваивается эффективнее на тренинге, например при выполнении упражнений или личного участия в деловых ролевых играх, чем на традиционных лекционных и семинарских занятиях.

Численность группы 7–15 человек. Продолжительность общего цикла занятий от нескольких дней до нескольких месяцев. Режим занятий от одного до трех раз в неделю. Отдельная встреча занимает полтора – три часа и более.

Цель социально-психологического тренинга профессионального общения

– развитие психологической компетентности. Основная цель социально-психологического тренинга профессионального общения реализуется посредством решения следующих задач:

- овладение знаниями психологии коммуникативного, перцептивного и интерактивного общения;
- формирование необходимых умений, навыков и компетенций в сфере профессионального общения;
- коррекция негативных психологических образований для успешного профессионального общения;
- развитие способности понимания психологии личности (групп);
- развитие профессиональной психологической компетентности личности.

Единой общепринятой классификации тренингов не существует. Среди тренингов наиболее известны:

- поведенческий тренинг;
- тренинг общения (тренинг коммуникативных умений);
- тренинг чувствительности;
- ролевой тренинг;
- видеотренинг;
- тренинг личностного роста;
- тренинг взаимодействия в конфликте (тренинг преодоления конфликтов);
- тренинг рационального убеждения (тренинг убеждающего воздействия);
- тренинг креативности и др.

Принципы тренинговых занятий:

- 1) активность участников;
- 2) искренность в общении;
- 3) исследовательская позиция в процессе работы в группе;
- 4) обязательное участие в работе группы в течение всего времени;
- 5) конфиденциальность или неразглашение обсуждаемых проблем за пределами группы;

- 6) реализация права каждого члена тренинговой группы прекратить свою работу, сказав «стоп»;
- 7) говорить от своего имени;
- 8) не критиковать других;
- 9) объективация поведения (например организованная обратная связь при использовании видеозаписи);
- 10) признание права другого на свою точку зрения с учетом собственного опыта, ценность индивидуальности личности.

Принципы работы в группе целесообразно напоминать участникам в начале каждого тренинга.

Структура тренингов, как правило, состоит из нескольких этапов:

I. Организационный этап тренинга.

II. Этап индивидуальной работы.

III. Этап психодиагностической работы.

IV. Этап проведения упражнений, деловых и ролевых игр и т. п. На первом этапе осуществляется ориентация участников тренинга в его специфике. Определяются цели, задачи, и прогнозируются основные результаты работы. Обсуждаются организационные вопросы.

На втором этапе осуществляется рефлексия и обсуждается ряд вопросов, например:

1. Каких результатов вы ждете от тренинга?
2. Возникали ли у вас трудности в общении с друзьями, родственниками?
3. Есть ли у вас внутригрупповые проблемы, связанные с общением?
4. Есть ли у вас пожелания по поводу дальнейшей работы на тренинге? Основная цель рефлексии – осмысление процессов, способов и результатов индивидуальной и групповой совместной деятельности.

На третьем этапе выявляются индивидуально-психологические особенности личности.

На четвертом этапе проводятся упражнения, деловые игры и пр. в соответствии с поставленными задачами, осуществляется индивидуальная и групповая рефлексия в целях осмысления процессов, способов и результатов индивидуальной и групповой совместной деятельности.

К основным обязанностям психолога относятся:

- организация тренинговых занятий в соответствии с целью и задачами;
- создание благоприятной атмосферы на тренинге;
- инструктаж перед проведением упражнений, дискуссий, ролевых игр;
- проявление активности;
- вовлечение всех участников тренинга во взаимодействие;
- организация обсуждения результатов упражнений, дискуссий, ролевых игр;
- подведение итогов деятельности.

Одной из обязанностей участников тренингов может быть ведение дневников, конспектов.

Таким образом, профессиональное общение – довольно сложный процесс, требующий развития определенных способностей сотрудника, но при наличии желания и соответствующей коммуникативной подготовки он легко может стать управляемым, что положительно отразится на результативности деятельности сотрудника.

Вопросы и упражнения для самостоятельной работы

1. Общее представление о сущности и структуре межличностного взаимодействия.
2. Межличностное взаимодействие как инструментально-технологическая сторона общения.
3. Уровни взаимодействия в межличностном общении.
4. Контексты межличностного взаимодействия.
5. Классификация видов межличностного взаимодействия.
6. Ситуация межличностного взаимодействия.
7. Конфликт как вид межличностного взаимодействия.
8. Пространство межличностного взаимодействия.
9. Групповые процессы и групповая динамика.
10. Стадии развития групповых отношений.
11. Основные механизмы групповой динамики.
12. Нормы группы.
13. Ролевые позиции в группе.
14. Понятие о групповой сплоченности.
15. Тренинг как метод социально-психологического обучения профессиональному общению.

Упражнение «Карандаши»

Цель: упражнение учит координировать свои действия в отношениях с партнером, а также брать инициативу на себя, руководить этими действиями (если в паре, группе никто не берет на себя руководящую роль, то проигрывает).

Описание упражнения: участники разбиваются на две группы, каждой группе понадобятся карандаши (можно использовать также закрывающийся колпачком фломастер или авторучку с убирающимся стержнем). Группы встают в круг и поднимают карандаши до уровня плеч, прижав их между указательными пальцами рук партнеров-соседей справа и слева. По команде ведущего участники начинают движение: опускание карандашей, поднятие, сведение к центру, приседания, повороты и др.

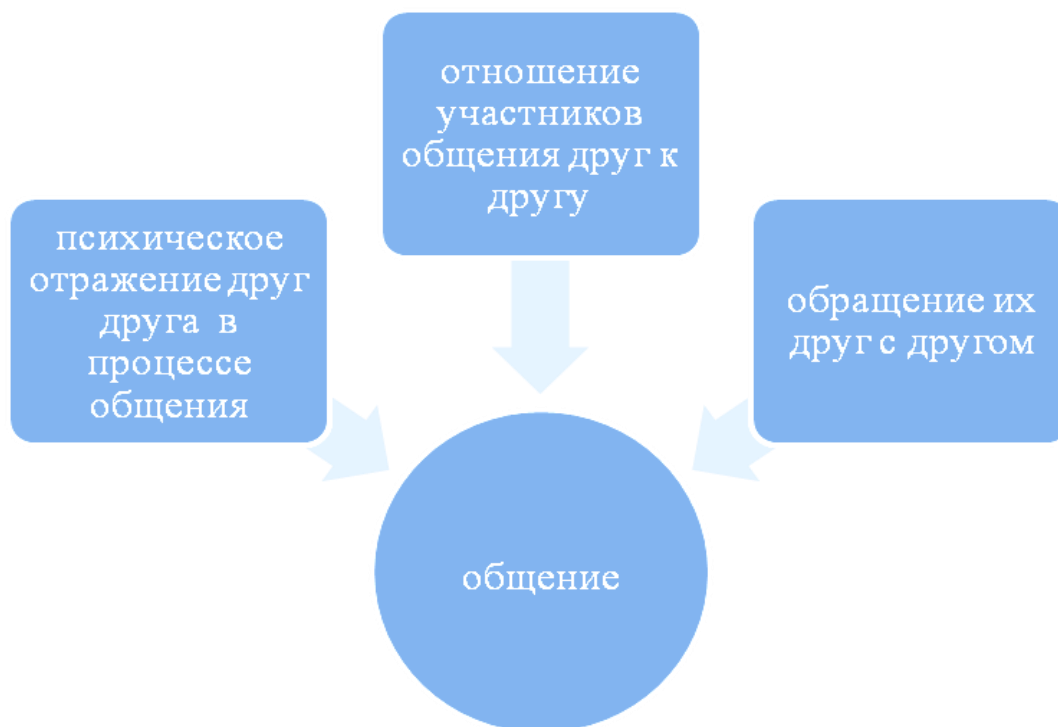
Можно модифицировать упражнение: бег с одним карандашом в паре; можно зажимать одновременно два карандаша (один между указательными пальцами правой, а второй – левой руки); бегать по сложным траекториям в тройках; организовать эстафету. Упражнение выполнимо в шеренге, колонне на месте и в движении.

Обсуждение:

1. Какие качества важнее всего для успешного выполнения этого упражнения?
2. Что способствовало его выполнению, а что, наоборот, препятствовало?

ТЕМА 2. АНАЛИЗ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРОЯВЛЕНИЙ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ

Эффективность коммуникации издавна является предметом внимания психологов, психотерапевтов и педагогов. Многие научные труды посвящены изучению механизмов и описанию приемов и способов эффективной коммуникации. В отечественной психологии эта тема получила развитие в работах В. Н. Мясищева, который выделил в процессе общения три взаимосвязанных компонента:



Человек перерабатывает сигналы, получаемые из окружающей действительности, посредством пяти сенсорных и репрезентативных систем: визуальной, аудиальной, кинестетической, вкусовой и обонятельной. В европейской культуре в основном используются первые три.

Репрезентативная система – это понятие, означающее преимущественный способ получения человеком информации из внешнего мира.

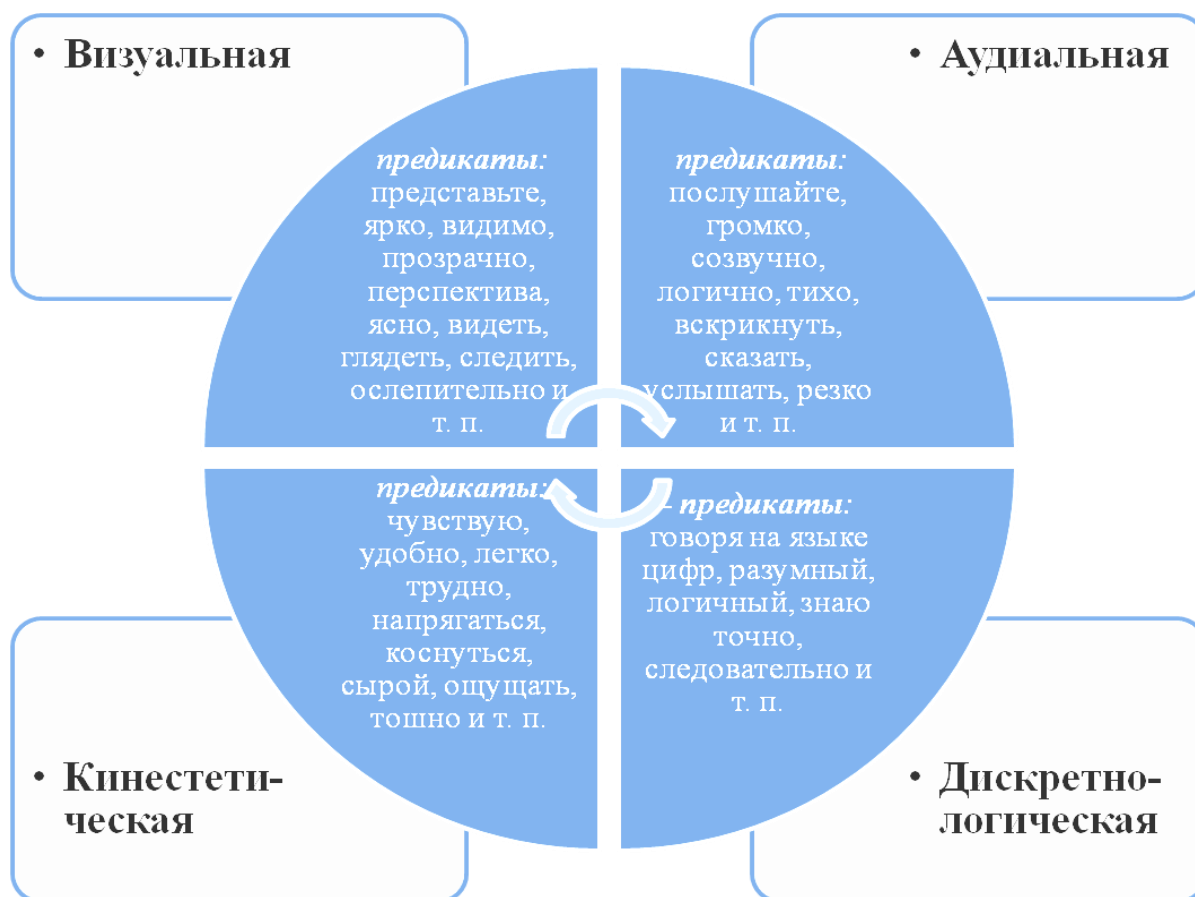
Визуальная, аудиальная, кинестетическая и дискретно-логическая системы являются первичными репрезентативными системами. Ощущения вкуса и запаха, вкусовая система и обонятельная система не являются столь важными и часто включаются в кинестетическую систему. Служат в качестве мощных и очень быстрых связей с картинками, звуками и ощущениями, ассоциированными с ними. **Аудиальная** система может подразделяться на прослушивание внешних звуков или внутренних звуков. Ощущения относятся к **кинестетической** системе. Внешняя кинестетика включает тактильные ощущения: прикосновения, температуру, влажность. Внутренняя кинестетика включает воспоминаемые чувства, эмоции и внутренние ощущения баланса и осознание состояния тела, известные как проприоцептивные ощущения, которые сообщают нам о том, как мы движемся. Не имея их, мы не смогли бы контролировать положение своего тела в пространстве с закрытыми глазами.

Репрезентативные системы не являются взаимоисключающими. Можно визуализировать сцену, иметь ассоциированные с ней ощущения и одновременно слышать звуки, хотя и трудно обращать внимание на все три системы в одно и то же время. Некоторая часть мыслительного процесса все же останется неосознаваемой.

Чем больше человек поглощен своим внутренним миром картин, звуков, ощущений, тем меньше он будет знать о том, что происходит вокруг него, как тот знаменитый шахматист на международном турнире, который так углубился в позицию, которую он видел своим внутренним взором, что съел два полных обеда за один вечер. Он совершенно забыл, что ел первый раз. «Потерявшийся в мыслях» – очень удачное описание. Люди, переживающие сильные внутренние эмоции, также оказываются менее чувствительными к внешней боли.

Прежде всего, следует обратить внимание на слова, которыми человек описывает свой жизненный опыт и чаще всего употребляет в процессе общения. Эти слова называются предикатами. Предикаты проявляются в виде глаголов, прилагательных и наречий, используемых человеком в конкретных предложениях¹. Рассмотрим предикаты, наиболее часто применяемые в соответствующей репрезентативной системе.

Репрезентативные системы:



¹ См.: Гриндер Д., Бэндлер Р., Макдональд В. Руководство по субмодальностям. Воронеж, 1994.

Репрезентативная система	Визуальная	Аудиальная	Кинестетическая	Дискретно-логическая
Тип дыхания	высокое, грудное	диафрагмальное или всей грудью, обычно с долгим вздохом	глубокое дыхание низом живота	поверхностное или ограниченное
Мышечный тонус	напряжение, обычно в шее	ровный, мало-заметные ритмичные движения	расслабленные мышцы, плавные движения	негибкость и зажатость
Жесты	в верхней части тела	в средней части тела	в нижней части тела	слабо выражены или отсутствуют
Цвет кожи	бледный	промежуточный между В и К	яркий, румянец	бесцветный
Тон речи	высокий тон, напряжение голоса	четкий резонирующий голос	низкий, глубокий, грудной голос	монотонный
Темп речи	быстрый, торопливый	ровный, ритмичный	медленный с паузами	прерывистый
Поза, взгляд	прямая, расправленная; над окружающими	«телефонная» (голова наклонена вбок); глаза опущены	искривленная или согнутая, округлая; под окружающими	прямая, негибкая, часто со скрещенными руками над толпой

Определение ведущей системы восприятия (визуальной, аудиальной или кинестетической) проводится на основе неформализованного наблюдения и беседы. Наиболее тщательно анализируются особенности речи и частота использования характерных для каждого типа восприятия слов, в частности:

Аудиальная система

Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, музыка, ритм, мелодия, эхо, песня.

Слушать, усиливать, гармонизировать, говорить, рычать, молчать, звать, напевать, объявлять, спрашивать, выражать, обсуждать, излагать, кричать, звонить.

Говорящий, шумный, молчаливый, глухой, немой, болтливый, методичный, неслыханный.

Говоря иными словами. Задавать тон. Напрячь слух.

Визуальная система.

Картина, точка зрения, перспектива, видение, угол зрения, аспект, горизонт, иллюзия, экран.

Видеть, представлять, появляться, замечать, освещать, описывать, различать, иллюстрировать, прояснять, наблюдать, смотреть, показывать, затемнять.

Четкий, блестящий, ясный, цветной, размытый, светящийся, большой, маленький. Открытый, закрытый, изолированный, удаленный, узкий, широкий.

Я вижу, о чем вы говорите. Видеть в розовом свете. Пролить свет. Быть на виду. Показать в истинном свете. На первый взгляд.

Кинестетическая система.

Тяжесть, дыхание, чувство, напряжение, нагрузка, вес, давление, удар, контакт, движение, температура.

Касаться, трогать, поражать, ошупывать, стучать, мять, брать, смягчить, сжимать, держать, ощущать, стабилизировать, шевелиться.

Чувствительный, осязаемый, крепкий, парализованный, холодный. душевный, раздраженный, ледяной, твердый, вялый, закоренелый, невыносимый.

Чувствовать проблему. Камень с души свалился.

Особенности общения в профессиональной деятельности

Организаторские и коммуникативные качества являются важнейшими составляющими эффективности очень многих видов профессиональной деятельности.

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

Профессиональность общения проявляется на этапе преднастройки в выборе тона высказывания и в специфических реакциях на действия партнера по общению.

Профессиональному общению присущ ряд признаков:

- общение строго целенаправленно;
- регламентировано нормативными документами (положениями, приказами, уставами и др.);
- носит функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета церемоний, процедур, что выражается в определенных прави-

лах «игры», официальной одежде, профессиональной лексике, кастовости, замкнутости, общении в рамках определенных кругов и других элементов;

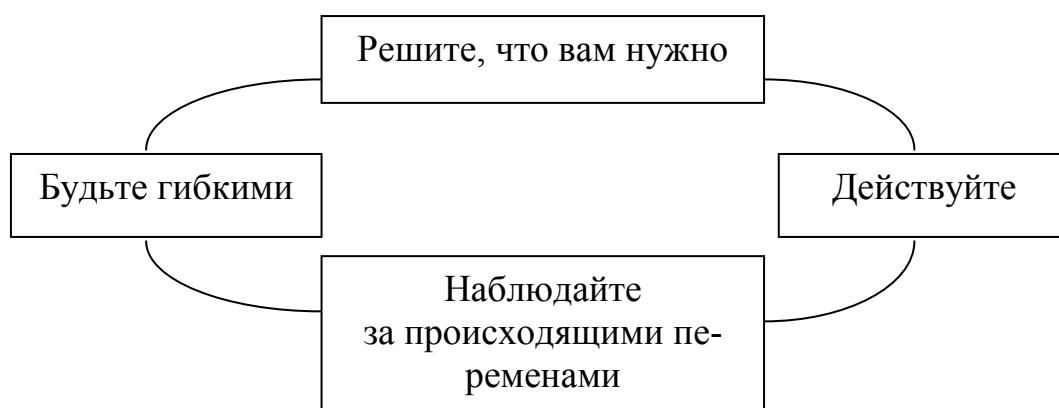
– позиционно оформлено, иерархично, субординационно, что отражается в эффекте «над» и «под», т. е. в отношениях между начальником и подчиненным;

– проявляется в определенных формах общения, в стиле;

– атрибутивно (проходит в специальных помещениях, пространственно оформлено, предполагает соответствующую среду, мебель, оргтехнику, освещение), что создает оптимальную с точки зрения психологии обстановку.

Наличие деловых и профессиональных навыков общения является основой эффективной деятельности.

Модель успешной деятельности и эффективного общения



Таким образом, *важнейшим условием эффективности общения* является умение его участников четко формулировать цель предстоящей встречи, правильно определять желаемый результат взаимодействия. Рассмотрим некоторые *эффективные техники и приемы общения*

Эффективные техники и приемы общения

прием «Нарастание»	в самом начале разговора на ту или иную тему вы можете быть внешне безразличны к высказываемым положениям и мнению. В процессе дальнейшего общения показывайте нарастание интереса
прием «Детализация»	заключается в высказывании повышенного интереса к подробностям того, что излагает собеседник, а также в просьбах интерпретировать сказанное
прием «Проблемы»	для его применения необходимо владеть какой-либо сенсационной информацией последнего времени и высказать по ее поводу некоторые собственные суждения. Все это должно быть оригинальным, но не противоположным мнению собеседника. Как правило, партнер стремится к тому, чтобы объяснить неясности и возникшие вопросы с точки зрения своих позиций
прием «Переключение»	состоит в том, что в рассуждения по теме, избранной в качестве общения, все чаще включаются отдельные элементы

	другой проблемы, на которую вы «переключаете» собеседника. Это дает возможность распространять эмоции, возникающие по основной теме, на любую иную, нужную вам проблему
прием «Формирование принятого»	означает проговаривание вслух того, что собеседник специально желает подчеркнуть. Это и удовлетворяет партнеров, и сокращает количество попыток повторять то, что он уже однажды высказал
прием «Диагностические вопросы»	ваши вопросы, касающиеся свойств и качеств других людей, побуждают партнеров высказывать свое мнение по поводу их характеристики, а тем самым – его отношение к отрицательным качествам. Выясняется его представление о правильном поведении окружающих
приемы «Подведение итогов»	суммирование высказанного ранее и выделение моментов совпадения во мнениях
прием «Вызов спора»	заключается в том, что вы начинаете спорить по какому-либо поводу, происходит острый обмен мнениями, где собеседник раскрывается
прием «Расслабление»	иногда человек готов рассказать о себе, но в то же время чувствует себя неловко, неуверенно, не знает с чего начать разговор. В этих случаях целесообразно снять напряжение, отвлекая внимание на посторонние темы
прием «Первичные действия»	если в процессе общения проявилось нежелательное качество собеседника, то лучше смягчить ситуацию. В случае появления обиды, вспышки гнева следует предупреждать: «Попытайтесь спокойно отнестись к тому, что я сейчас скажу вам»
прием «Указание на качество»	этот прием рассчитан на то, чтобы с помощью ожиданий определенных действий включить соответствующую мотивацию поведения: «Зная вашу нетерпеливость, все же прошу послушать, поскольку это необходимо для решения данного вопроса»
прием «Подчеркивание и утверждение образовавшейся совместимости»	например: «В связи с тем, что мы можем совместно успешно решать вопросы, необходимо спокойно обсудить создавшуюся ситуацию. Сейчас мы придем к нужному и правильному решению»
прием «Обращение за советом»	применяется для выведения собеседника из пассивной позиции и повышения его значимости
прием «Сопоставление противоречий»	когда нужно возбудить у человека направленность на самостоятельное высказывание, следует сопоставить все противоречия, которые могут быть «предъявлены» ему как собственные
прием «Оправданные ожидания»	высказывания некоторых суждений о том, что вы ожидали именно такого поведения, решения вопроса и именно тако-

	го способа взаимодействия: «Я и сам так о вас думал»; «Я полагал, что вы решите этот вопрос точно так же, как и я»
прием «Высказывание сомнений»	заключается в том, что некоторые сообщения собеседника вы подвергаете сомнению сразу после высказывания. Поводом для таких сомнений должно быть какое-либо неожиданное несоответствие только что высказанного
прием «Сходные мнения» («Уподобление»)	высказывание о том, что, по вашему мнению, служит доказательством идентичного понимания отдельных моментов в поведении и отношениях

Одним из ярких примеров приема эффективного общения, основанном на репрезентативных системах человека является прием «якорение», то есть способность одного из элементов переживания вызвать все переживание в целом.

Поведение в конфликте людей с различным доминирующим типом восприятия

Конфликт – это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами. Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т. д. Благодаря многообразию видов конфликтов и различий в их определении в первую очередь необходимо дать такую дефиницию конфликта, которая являлась бы общей для всех его видов.

Конфликт – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.), сопровождающихся их негативными эмоциями по отношению друг к другу.

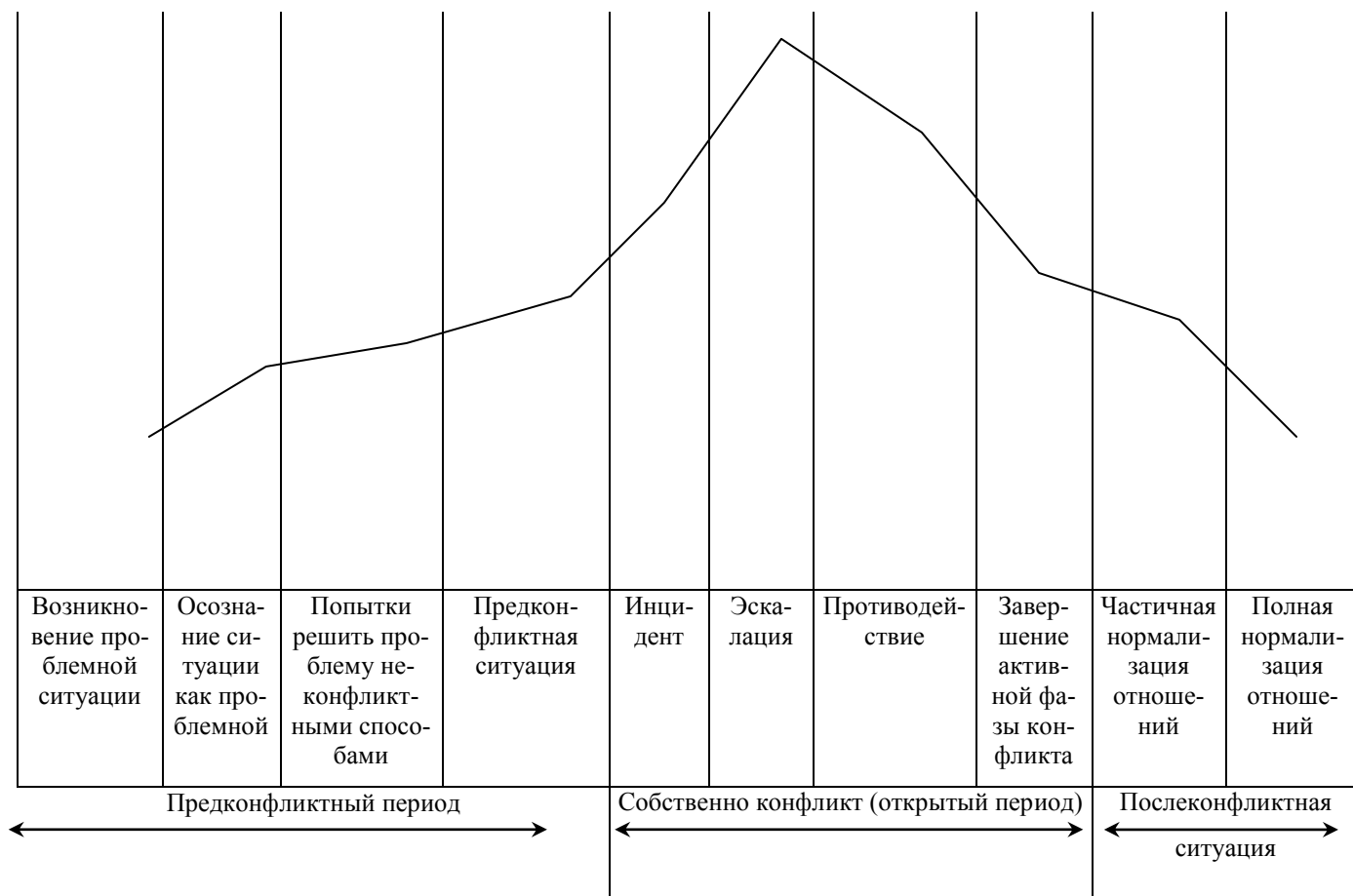
В структуре всегда есть:

- 1) связанные, взаимозависимые и изменяющие (влияющие) друг друга действия;
- 2) интересы, цели, ценности сторон-участников этого взаимодействия;
- 3) переживания этих сторон в связи с происходящим.

Конфликт представлен следующими фазами:

- предконфликтный период;
- конфликт (открытый период);
- постконфликтная ситуация.

Динамика развития конфликтов



Всякий конфликт возникает только при наличии его объекта. Столкновение между индивидами или социальными группами не бывает беспочвенным, а происходит только в том случае, если его участники не могут «поделить» что-то между собой. Этим «что-то», из-за чего субъекты конфликта вступают в противоборство, могут быть самые различные материальные и духовные ценности: собственность, власть, ресурсы, статус, идея и т. д. Однако иногда возникновение конфликта связано с индивидуально-психологическими особенностями участников конфликта и обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с окружающими.

Личностные причины возникновения конфликтов

<i>оценка поведения другого как недопустимого</i>	ожидаемое поведение, общение, деятельность со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию, представлены желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми вариантами. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно
<i>низкий уровень социально-психологической компетентности</i>	конфликтная ситуация – это трудная ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит неподготовленность человека к эффективным действиям в подобных

	ситуациях. Человек может не иметь представления о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Он может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике
<i>недостаточная психологическая устойчивость</i>	к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. Важнейшим направлением профилактики разрешения межличностных конфликтов является содержательная и психологическая подготовка людей к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях
<i>плохо развитая у человека способность к эмпатии</i>	неспособность к пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию. Недостаточность эмпатийных личностных качеств приводит к тому, что человек ведет себя в ситуации социального взаимодействия не так, как ожидают партнеры по общению, или не понимает чувств партнера по взаимодействию
<i>завышенный или заниженный уровень притязаний</i>	завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т. д.
<i>тип характера и темперамента</i>	проявляется в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетаний у конкретного человека, что относительно чаще может приводить к разрешению им противоречивых ситуаций конфликтным способом

Важным качеством при общении является способность человека встать на позицию партнера. При ролевом общении (руководитель – подчиненный, сотрудник полиции – гражданин) принятие позиции и роли другого означает одновременно более точное его понимание, что облегчает общение. Культура профессионального общения сотрудников органов внутренних дел предполагает необходимость знания не только специфики характера, ценностных ориентаций и потребностей людей, но и особенностей восприятия окружающего мира на основе ведущей модальности.

Паттерны поведения людей с различным доминирующим типом восприятия

Внешние проявления поведения	"Визуалы"	"Кинестетики"	"Аудиалы"	"Дискретны"
<i>Слова</i>	яркий, взгляд, перспектива, красочный, фокус, кажется, вижу	прочный, теплый, спокойный, чувствую, схватывание, прикосновение, мягкий	тон, громкий, находит отзвук, звучит как, благозвучный, слышу, шумит, притих	говоря на языке цифр, разумный, логический, знаю, понимаю, ситуация, требует, аргументы
<i>Поза</i>	прямая, расправленная, голова и плечи приподняты	искривленная, согнутая, голова и плечи опущены	голова наклонена вбок	скрещенные на груди руки, прямая осанка, поднятая голова
<i>Телодвижения</i>	движения скованы, судорожны	движения свободные, плавные	движения то скованы, то свободны	движения не гибкие
<i>Дыхание</i>	высокое, грудное	низкое, брюшное	в полном объеме	ограниченное
<i>Тембр, сила, темп голоса</i>	высокий, чистый, быстрый, громкий	низкий, медленный, мягкий	мелодичный, ритмичный, меняющийся	монотонный, прерывистый, густой
<i>Направление взгляда</i>	над окружающими	под окружающими (снизу вверх)	глаза опущены	смотрит над толпой
<i>Особенности взгляда</i>	посмотрит, чтобы услышать	скорее прикоснется, нежели посмотрит	чтобы услышать, не смотрит	никакого зрительного контакта
<i>Поведение в конфликте (категории В Сатур)</i>	обвинитель, принимает агрессивную позу, показывая пальцем; в случае неудачи может чувствовать себя безуспешным	умиротворитель; во всем обвиняет себя; может чувствовать себя беспомощным	отвлекается, переводит конфликт в другую плоскость; может чувствовать, что никому нет до него дела	компьютер, много и нудно говорит; может чувствовать себя уязвимым

Конфликт может динамично развиваться и по причине того, что один из субъектов конфликта в процессе общения выступает в качестве неэффективного слушателя.

Типология неэффективных слушателей

«Псевдослушатель»	<ul style="list-style-type: none">• делает вид, что слушает, кивает головой, говорит «Угу..», но думает о своем
Слушатель-«сочинитель»	<ul style="list-style-type: none">• не дослушивает до конца, а составляет свою версию окончания рассказа
«Самовлюбленный» слушатель	<ul style="list-style-type: none">• хочет, чтобы слушали только его
Слушатель-«пчела»	<ul style="list-style-type: none">• слушает только то, что интересно, все остальное пропускает
Слушатель-«жало»	<ul style="list-style-type: none">• ждет, когда собеседник допустит ошибку, чтобы затем говорить только об этом

Рекомендации по предупреждению конфликта в коллективе и поддержанию доброжелательных отношений:

1. Проявляйте искреннюю признательность коллеге с трудным характером за все, что он делает в ваших интересах.
2. Сделайте что-нибудь приятное своему трудному сослуживцу.
3. Не скупитесь на похвалы и чаще демонстрируйте свое одобрение коллеге с трудным характером.
4. Чаще говорите трудному коллеге комплименты.
5. Поболтайте о том о сем с трудным коллегой.
6. Спрашивайте у трудного коллеги его мнение или просите совета.
7. Окажите помощь такому человеку, если он попадет в сложную ситуацию.

Упражнения для самостоятельной работы

Упражнение № 1. «Мы похожи».

Цель: повышение доверия друг к другу.

Ход. Сказать человеку, находящемуся справа, чем вы похожи и чем отличаетесь.

Пример: «Даша, мы похожи тем, что у нас есть младшие братья и сестры. Я отличаюсь от тебя тем, что ты экстраверт, а я интроверт». Внешние признаки нельзя указывать.

Обсуждение. Какие признаки было проще всего найти: общие или отличные?

Упражнение № 2. «Отреагируй на ситуацию».

Цель: проигрывание ситуации, умение отстаивать личные границы.

Ход. Участникам предлагаются ситуации, на которые нужно отреагировать **НЕУВЕРЕННО, УВЕРЕННО И АГРЕССИВНО**:

1с. Начальник просит вас написать отчет за него.

2с. Преподаватель раскритиковал вашу презентацию.

3с. Друзья позвали на вечеринку, а у тебя завтра государственный экзамен.

4с. Ваша вторая половина запрещает общаться с друзьями (подругами).

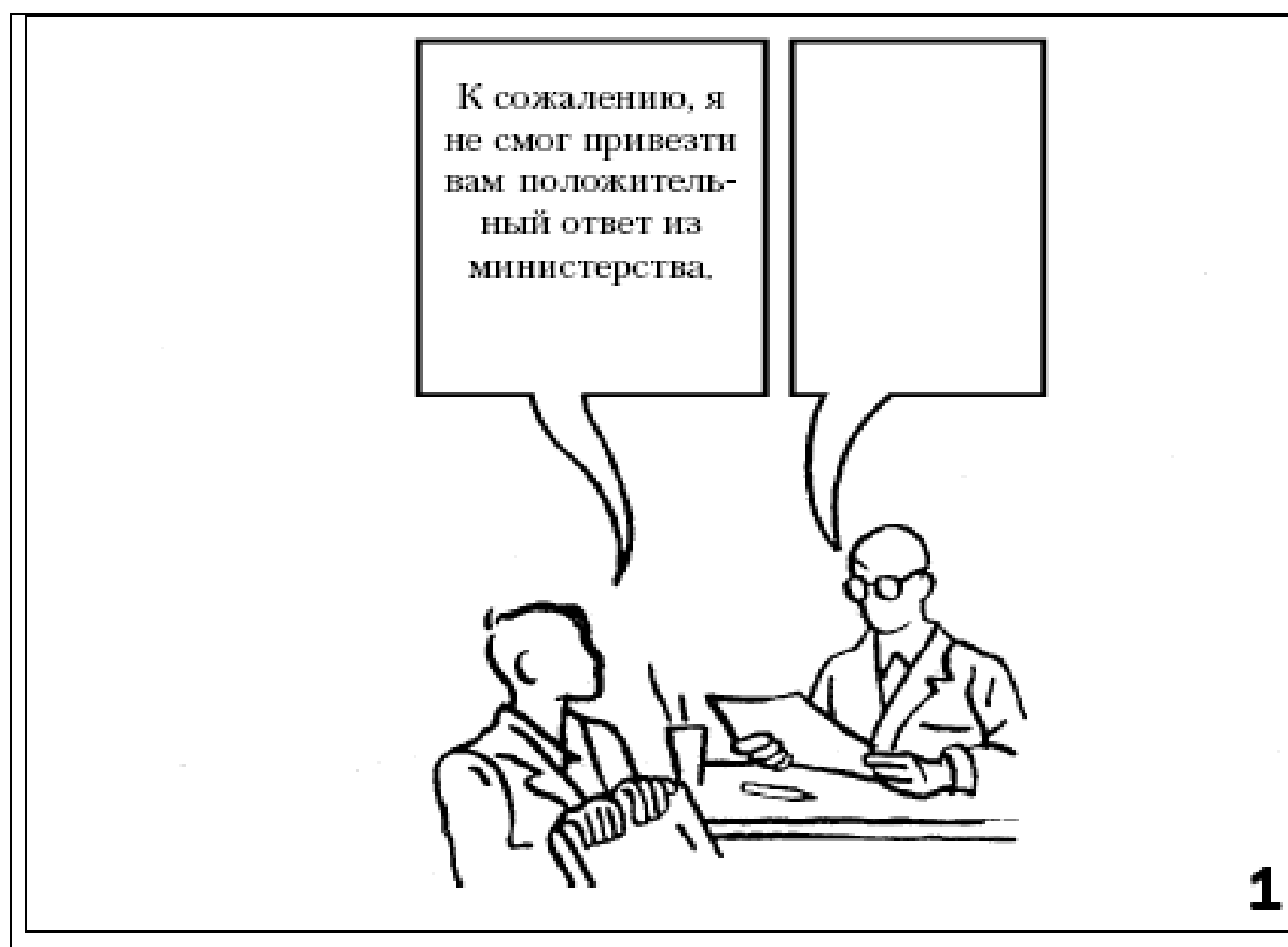
5с. Вы покупаете в магазине алкоголь, кассир говорит, что паспорт не ваш.

6с. Знакомый просит вас занять большую сумму денег.

Обсуждение. Как вы себя чувствовали, когда задавали вопрос? В каком стиле вам было комфортно отвечать? Как вы себя чувствовали при разных стилях ответа?

Упражнение № 3.

Смоделируйте конфликтные ситуации, представленные на рисунках 1–4. Определите в конфликтном взаимодействии ведущую репрезентативную систему партнера по общению. Разрешите конфликт.



Я уже вам
говорила, что
проносить
через проход-
ную предметы
такого размера
запрещено.



2

По утвержденным
недавно правилам,
на таких заявках
должна быть еще
подпись главного
бухгалтера.

**ОТДЕЛ
СНАБЖЕНИЯ**



3

Я выделяю людей
на эти работы, но
план будет
поставлен под
угрозу срыва.



4

ТЕМА 3. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Профессиональная компетентность сотрудников полиции во многом определяется их коммуникативными знаниями и умениями. Это обусловлено тем, что выполнение всех без исключения служебных задач основано на процессе коммуникации. Успех в раскрытии уголовных дел, в добывании информации, способствующей раскрытию преступлений и правонарушений, напрямую зависит от способностей сотрудников правоохранительных органов устанавливать контакт, формировать доверительное отношение к себе, располагать к беседе и умело ее поддерживать. Коммуникативные способности нужны и в процессе проведения допроса, именно благодаря определенным коммуникативным методам и техникам полицейским удается выяснить у подозреваемых или свидетелей необходимые для доказывания вины факты.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя или несколькими людьми. Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т. е. сообщение.

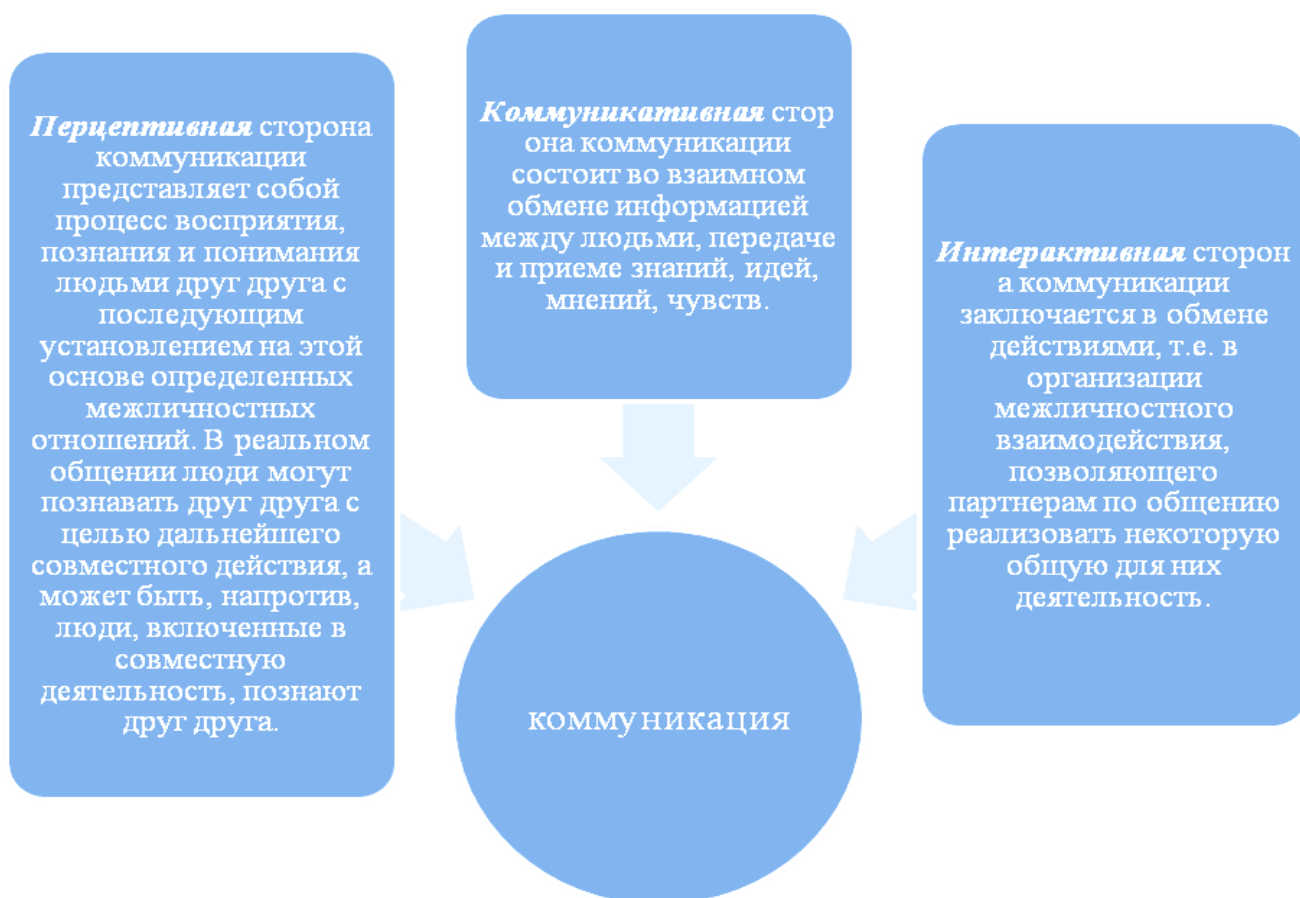
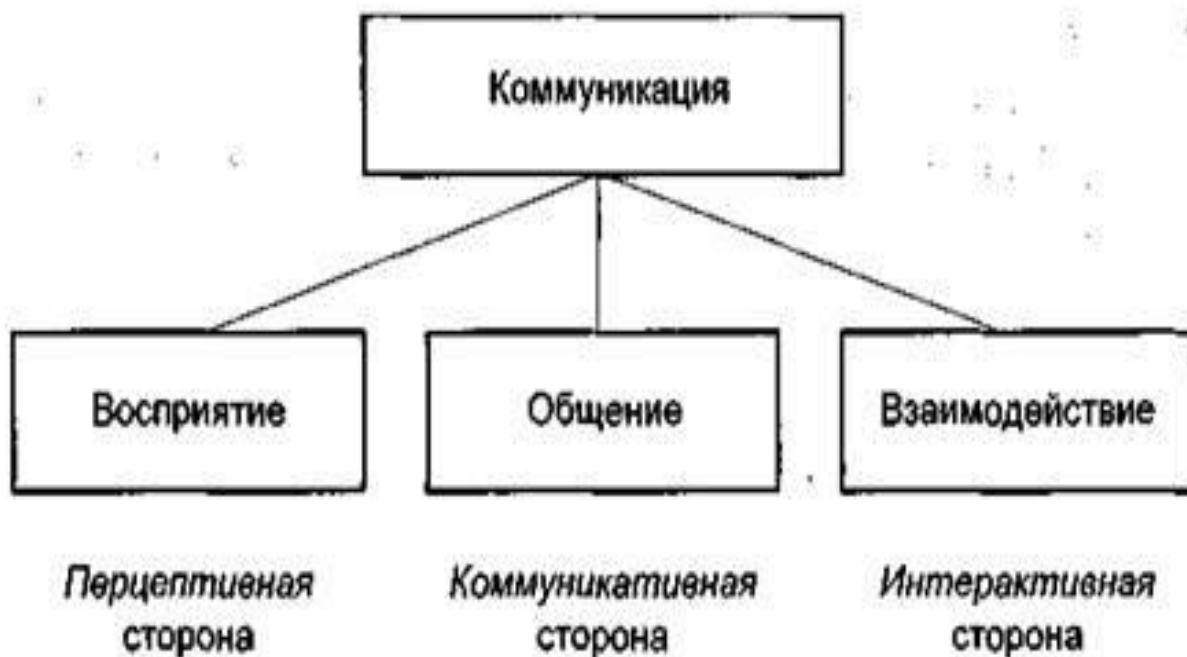
Основные функции процесса коммуникации

Наименование функции	Описание функции
1) контактная	установление и поддержание контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи
2) информативная	обмен сообщениями (передача и прием истинных или ложных сведений); информационный обмен может совершаться как ради достижения какой-то практической цели, решения какой-либо проблемы, так и ради самого процесса коммуникации, поддержания отношений между людьми
3) интерактивная (побудительная)	стимуляция партнера к выполнению тех или иных действий; организация взаимодействия между людьми (например, согласовываясь действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждение и поведение работника), используя различные формы взаимодействия: внушение, приказ, просьба и убеждение
4) прагматическая	взаимное ориентирование и согласование действий при совместной деятельности; позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия

5) экспрессивная	возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (с целью побудить его к работе); означает стремление партнеров по коммуникации выразить и понять эмоциональные переживания друг друга; проявляется в выражении чувств, эмоций в процессе коммуникации через вербальные и невербальные средства. В зависимости от того, какой способ передачи чувств и эмоций выбран, экспрессивная функция может значительно усилить или ослабить информационную функцию коммуникации
6) установление отношений	осознание и фиксирование места человека в системе социальных связей (эта функция является основной в личностном развитии; для ее осуществления требуется построение образа себя и другого участника процесса коммуникации)
7) социальная	формирует и развивает культурные навыки взаимоотношений людей; формирует мнения, мировоззрение, реакции на те или иные события (благодаря этой функции всем членам общества обеспечивается приобретение некоторого уровня культурной компетенции, с помощью которой становится возможным их нормальное существование в данном обществе)
8) оказание влияния	изменение состояния, поведения, содержаний сознания партнера
9) статусопределяющая	выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды
10) интерпретативная	Понимание смысла сообщений и намерений, состояний партнера и т. п. В коммуникации не только отражаются события окружающей действительности, но и интерпретируются в соответствии с определенной системой ценностей (т. е. осуществляется интерпретация информации, отбор и освещение фактов с определенных позиций)

Структуру коммуникации можно охарактеризовать, выделив в ней три взаимосвязанные стороны: перцептивную (восприятие), собственно коммуникативную (общение) и интерактивную (взаимодействие).

Структура коммуникации



Вербальное общение – это процесс обмена информацией и эмоционального взаимодействия между людьми или группами при помощи речевых средств (речевое общение).



Для осуществления успешного вербального общения необходимо избегать барьеров общения, к которым относятся:

1.	Логико-смысловой барьер	нарушение логики в высказываемых суждениях; отсутствие понимания у коммуникатора того, что он говорит; подмена смысловых понятий
2.	Стилистический барьер	несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
3.	Фонетический барьер	нарушение речи коммуникатора, выражающееся в слишком тихой или очень громкой речи; быстрой или медленной речи, а также вызванное сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров
4.	Психологический барьер	характеризуется доминирующими отрицательными эмоциями: гнев, страх, тревога, чувство вины и т. д., препятствующими нормальной передаче информации или ее восприятию, а также сформированными комплексами и чувством неполноценности коммуникатора
5.	Статусно-ролевой барьер	выражается в том, что статус одного из коммуникаторов может препятствовать нормальному общению (вызывать страх или неуверенность у собеседника), а также усвоенная модель исполнения коммуникатором своей роли может быть в зависимости от ситуации направлена как на содействие, так и на противодействие коммуникативному процессу

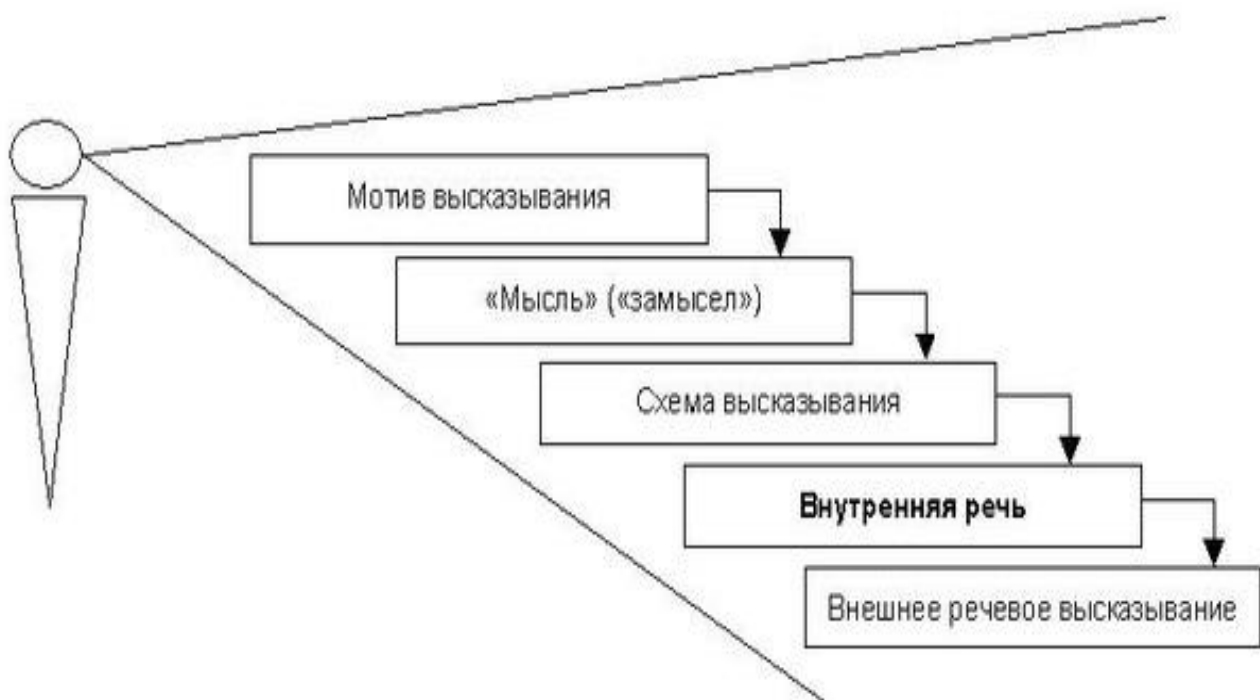
6.	Эстетический барьер	возникает в тех случаях, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе, а также в тех случаях, когда взгляды собеседников на эстетическую составляющую не совпадают
7.	Барьер установки	характеризуется предвзятым отношением, наличием негативной установки коммуникатора по отношению к собеседнику. Такая установка может основываться, например, на социальных стереотипах
8.	Лингвистический барьер	возникает в случаях использования каких-либо фраз, в переносном значении и обозначает сложности в коммуникации людей, связанных с принадлежностью говорящих к разным языковым группам

Речь как средство деловой коммуникации. Структура речевого акта

Речь – это исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определенных правил.

Перед тем как начать говорить, речь каждого человека проходит поэтапный процесс от мотива до внешнего речевого высказывания.

Процесс формирования речи



Традиционно последовательность вступления в коммуникацию принято представлять в следующем порядке:

1. Приветствие:

а) улыбка;

б) обращение по имени и отчеству;

в) рукопожатие или легкий поклон.

2. Установление контакта глаз.

3. Изменение дистанции – социальной и физической:

а) желательно встать, приветствуя собеседника, выйти из-за стола, встречая его и провожая к месту, где вы ведете разговор;

б) лучше сесть так, чтобы между вами и собеседником не было преграды (например, письменного стола);

в) целесообразно разместиться не прямо лицом друг к другу, а под углом 90 градусов.

4. Рекомендуется дать понять собеседнику, что вы готовились к встрече с ним: подобрали бумаги, подготовили кресла для беседы и т. п.

5. Не рекомендуется вступать в разговор на деловую тему в коридоре учреждения, в буфете, во время перекура, в обеденный перерыв.

Слушатель, получающий информацию:

- пропускает информацию через личностный фильтр;
- незначительные моменты информации, с точки зрения получающего, пропускает;
- непривычные слова заменяет на привычные;
- обрабатывает информацию согласно своей логике и т. д.

Передающий информацию должен следить за тем, чтобы:

- говорить однозначно;
- использовать простые слова;
- важное проговаривать несколько раз;
- структурировать сообщение, разбивать его на пункты;
- контролировать состояние слушающего, отслеживать, если информацию не понимают, и т. д.

Речевой акт также имеет собственную структуру.



Невербальное общение – это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

- оптико-кинестическая система
- пара- и экстралингвистическая системы
- организация пространства и времени коммуникативного процесса
- визуальный контакт

оптико-кинетическая система знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система представляет как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику, позы, и тогда мы имеем пантомимику)

паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, т. е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений: покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а «околоречевыми» приемами

организация пространства и времени коммуникативного процесса или проксемика как специальная область занимается нормами пространственной и временной организации общения. Основатель проксемики Э. Холл зафиксировал нормы приближения человека к партнеру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0–45 см); персональное расстояние (45–120 см); социальное расстояние (120–400 см); публичное расстояние (400–750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения

специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, – это «контакт глаз», имеющий место в *визуальном общении*. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия – движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т. д.

Классификации невербальных средств общения

Невербальные средства общения можно классифицировать по следующим характеристикам проявления:

- движения экспрессивно-выразительные (поза тела, мимика, жесты, походка);
- тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, поцелуи);
- взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).



Рассмотрим некоторые из них более подробно.

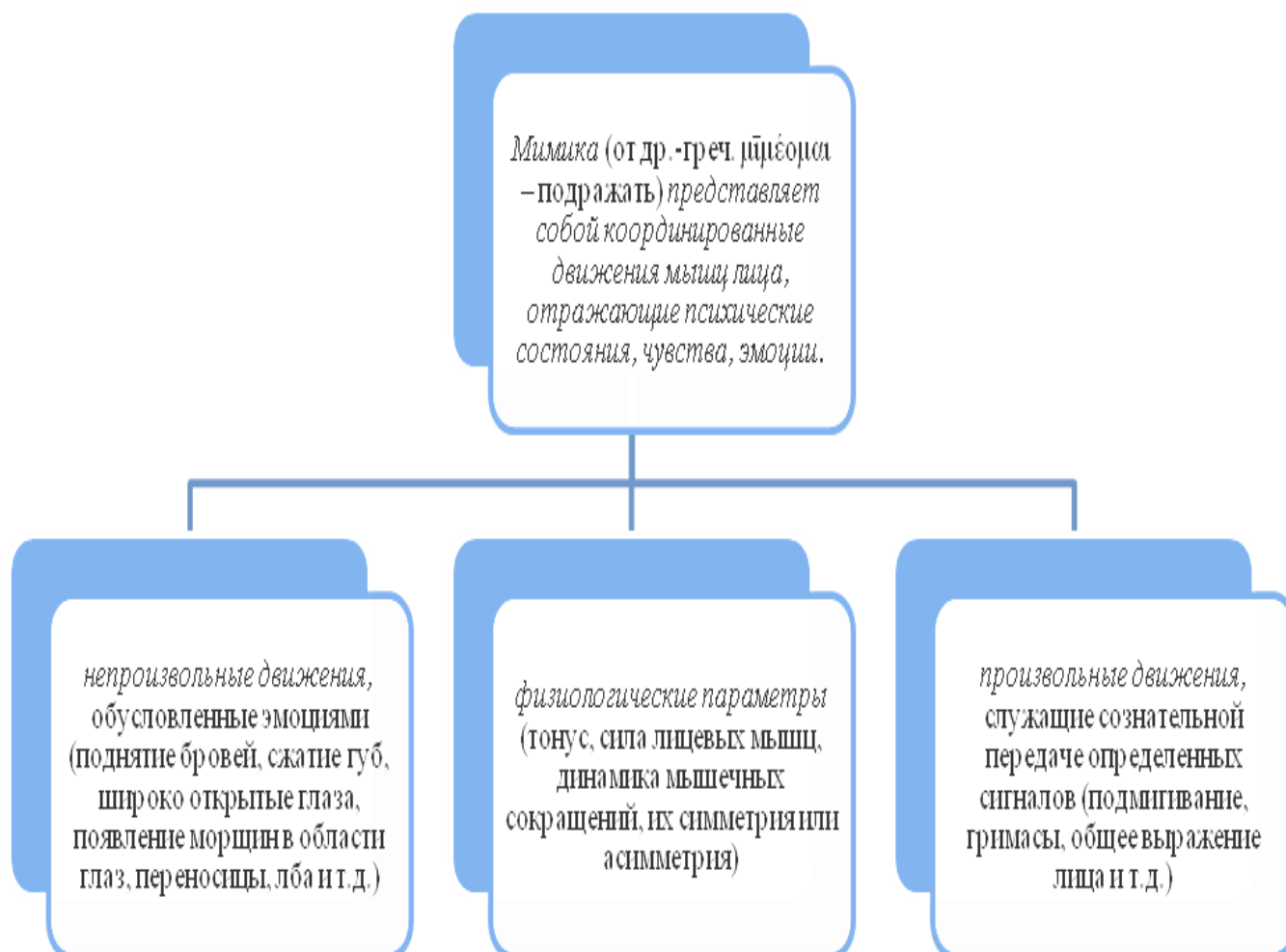
Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении семи (по П. Экману) основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, грусти, удивления, презрения и отвращения) все движения мышц лица скоординированы.

Монотонность мимики и редкая смена ее форм при слабой напряженности свидетельствует о психическом однообразии и о слабой импульсивности меланхолика.

Мимика несет информацию не только о состоянии человека, но и демонстрирует его отношение к партнеру по общению, комментирует речевые послания, выполняя функцию обратной связи.

С мимикой очень тесно связан *визуальный контакт или взгляд*, играющий значимую роль при коммуникации. В социально-психологических исследованиях уделяется внимание «длительности», направлению взгляда, частоте, с которой люди обмениваются взглядами, избеганию контакта глаз и т. д. Контакт глаз, обеспе-

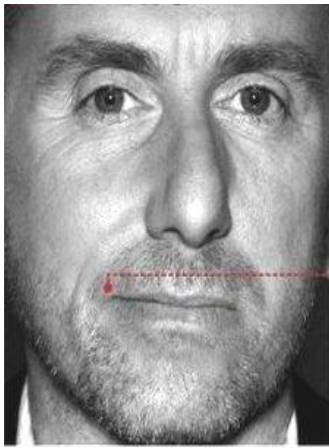
чивая обратную связь в процессе вербального общения, сообщает информацию о поведении партнера, степени его вовлеченности в процесс общения, управляет взаимодействием.



Основные эмоциональные состояния

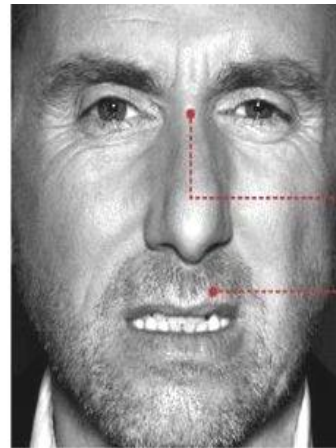
Необходимо отметить, что значительную роль в процессе общения играет взгляд собеседника. Направленность взгляда при общении также имеет определенные сигнальные значения и оказывает влияние на результаты общения¹.

¹ См.: Коноплева Е. А. Практикум по психологии общения: учеб. пособие. Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2018.



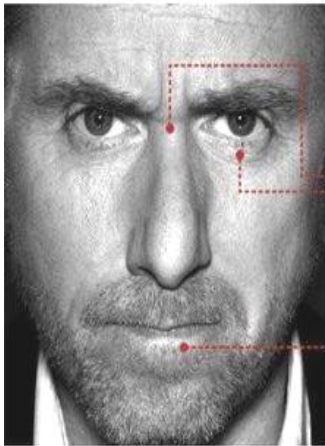
Презрение

- ① Приподнятый уголок рта с одной стороны



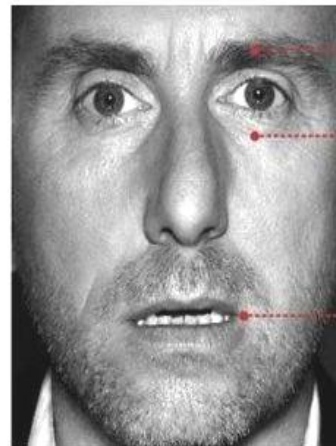
Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята



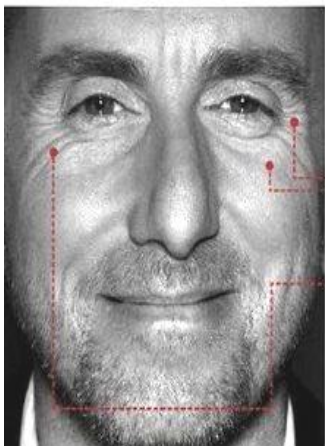
Гнев

- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сужены



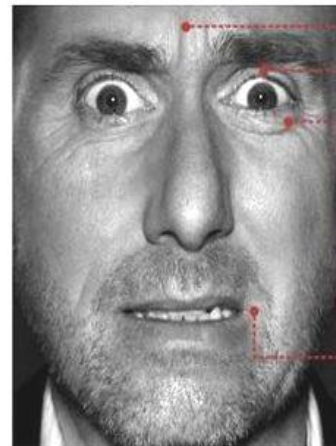
Удивление

- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



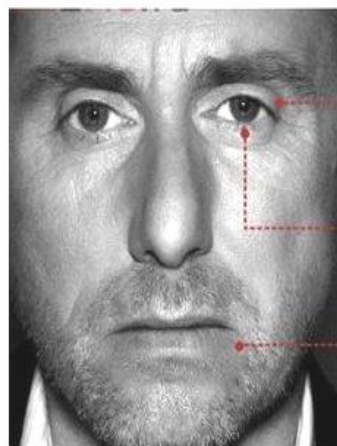
Счастье

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз



Страх

- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты



Печаль

- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены

Значение направленности взгляда в процессе общения

Взгляд	Значение
<i>прямой</i>	порядочность, уверенность в себе, заинтересованность, уважительное отношение к собеседнику
<i>сверху вниз</i> (при откинутой назад голове)	чувство превосходства, высокомерие, гордость, стремление властвовать, заносчивость и презрение
<i>снизу вверх</i> (если не является следствием разного роста или занимаемых пространственных положений в процессе общения)	такой взгляд, сопровождаемый напряженно наклоненной головой (при напряженном рте), выражает упрямое сдержанное подчинение или агрессивную готовность к борьбе. При малой напряженности и согнутой спине выражает подчиненность, покорность, услужливость
<i>косой</i>	сверху – снисходительность и презрение; снизу – угодничество. Также используется для тайного наблюдения. При разговоре по телефону (позволяет сильнее сконцентрироваться на содержании речи)
<i>уклончивый</i> (переходный элемент между прямым и косым взглядами)	отсутствие желания устанавливать зрительный контакт
<i>сбоку, углами глаз.</i> Взгляд делает возможным контакт глаз с партнером в то время, как лицо более или менее отвернуто от него	при широко раскрытых глазах – тайный, скрываемый страх. При нормально открытых глазах – критическая оценка, тайное любопытство. При суженном взгляде – недоверие, настороженность, угроза (злой взгляд), нехорошие эгоцентрические намерения. Через плечо – пренебрежение и презрение
<i>блуждающий</i>	внимательно-критическое рассматривание предмета, принятие решения. При полной обращенности лица к партнеру в сочетании с улыбкой означает восхищение. При целенаправленном сопровождении взгляда «прохладной» мимикой – трезвое взвешивание, оценка (смерить кого-нибудь взглядом)
<i>фиксированный</i>	при концентрированном напряжении мимики такой взгляд, направленный на собеседника, выражает осознание собственной силы и воздействия («смотреть фактам в лицо»). Если взгляд слишком твердый, прямой и одно-

	временно суженный, то он означает бесцеремонность, скрытность, тайные намерения, агрессивность. При откинутой назад голове отражает недоверие и пронизательность
<i>«сквозь» глаза партнера</i>	вызывающее игнорирование партнера, подчеркнутое неуважение. Если взгляд направлен мимо партнера на какую-либо фиксированную точку в пространстве, то это означает направленность на себя, впечатление от разговора с самим собой
<i>спокойный</i>	уравновешенность, внутреннее спокойствие
<i>беспокойный</i>	внутреннее беспокойство человека, отсутствие фиксации внимания
<i>неопределенный</i>	недостаток ясности в целях, твердости и постоянства
<i>живой</i>	при оживленно движущейся голове очень сильное любопытство или заинтересованность. Взгляд из уголков глаз при спокойно держащейся голове, скрытое наблюдение
<i>попеременный контакт глаза в глаза</i> (который сохраняется обоими партнерами)	попеременное подтверждение внимания, равная степень взаимного уважения и доверия, полная открытость и свободное выражение негативных моментов
<i>деловой взгляд</i> (направленность взгляда на треугольник, вершина которого расположена в центре лба, а основание – на уровне глаз)	деловое отношение, атмосфера серьезности. Такой взгляд целесообразно использовать при высказывании критического замечания, при жесткой формулировке своей позиции
<i>социальный взгляд</i> (направлен на центральную область лица собеседника, при этом основание мысленного треугольника находится на уровне глаз, а вершина – в центре губ)	спокойная дружеская беседа. Неуместен в ситуации, когда к партнеру по общению предъявляются серьезные претензии, поскольку тот может просто не обращать внимания на слова, с какой бы интонацией они не произносились.
<i>интимный взгляд</i> (проходит через линию глаз и опускается ниже подбородка на другие части тела собеседника)	заинтересованность в собеседнике, имеющая личностный характер

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых положений. Из них, в силу культурной традиции каждого народа, некоторые позы запрещаются, а другие закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по от-

ношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

Одним из первых указал на роль позы человека как на невербальное средство общения психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Оно свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению.

Показано, что «закрытые» позы (человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве); поза стоя – «наполеоновская» (руки, скрещенные на груди); сидя – обе руки упираются в подбородок, воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» позы стоя – руки раскрыты ладонями вверх, сидя – руки раскинуты, ноги вытянуты. Это позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

В настоящее время существует множество классификаций поз, по которым собеседники могут «прочитать» настроение друг друга, готовность (не готовность) к сотрудничеству и отношение собеседников друг к другу, к воспринимаемой информации.

Характеристика поз собеседника

демонстрация поз «руки в боки», «руки скрещены на груди»; туловище прямое или слегка отклонено назад	негативное отношение к собеседнику
стойка «широко расставив ноги»	потребность в самоутверждении, в высокой самооценке, а часто сверхкомпенсация чувства неполноценности
посадка на краю стула с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру	высокая степень заинтересованности в собеседнике, концентрация внимания
ноги, скрещенные или прижатые друг к другу	педантичная корректность или беспомощность человека
во время деловых переговоров руки под столом	неготовность к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности
туловище отклонено назад, голова поднята вверх, руки на уровне груди положены одна на другую, ноги слегка расставлены	высокомерная, самоуверенная, надменная поза – выражение пренебрежения к партнеру
плечи подняты, руки отведены в сторону и согнуты в локтях, голова слегка повернута вбок	растерянность, удивление, недоумение, непонимание
собеседник, сидящий на стуле, небрежно развалился, закинув ногу на ногу	считает себя хозяином положения
собеседник сидит на краешке стула, сложив руки на коленях	склонен подчиняться

собеседник во время беседы направляется или поворачивается в сторону двери, или ноги собеседника обращены к выходу,	ему хотелось бы уйти
собеседник одной рукой опирается о дверной косяк или стену, а другую держит на бедре или обе руки держит на бедрах, ноги слегка расставлены	стремится главенствовать
руки заложены за спину охватывают запястья	человек, ощущающий собственное превосходство
руки за спиной, сплетенные в замок	человек пытается успокоиться или скрыть свое волнение. Чем больше он взволнован и возбужден, тем выше закладывает руки за спину
расстегивание пиджака (обычно сопровождается выпрямлением ног и сближением)	установление доверительных отношений
собеседник наклонился всем корпусом вперед, а руки при этом положил на колени или держится ими за края сидения	необходимо немедленно предложить закончить встречу – именно к этому стремится ваш собеседник

Таким образом, использование невербальных средств общения делает наше взаимодействие более информативным и многообразным, поэтому практическому психологу необходимы умения применять закономерности и методы науки в решении профессиональных задач, выявлять актуальные психологические возможности (психологические ресурсы), необходимые для эффективного выполнения конкретных профессиональных задач.

Задания для самостоятельной работы

Задание № 1.

Упражнение на развитие невербальных умений передавать информацию. Обучающимся предлагается поочередно продемонстрировать группе информацию, представленную в карточке, используя только невербальные средства общения.

Примеры карточек:

начальник срочно вызвал всех на совещание
в дежурную часть вызывают следственно-оперативную группу: случилась кража
к вам привели несовершеннолетнего, совершившего кражу телефона у одноклассника, вы не знаете, что с ним делать
у вас завтра суббота, расскажите об этом коллегам
вам сказали, что всем дадут премию за отличную работу, передайте это коллегам
вам в подразделение закупили новую технику (принтер и компьютер), обрадуйте коллег!

Задание № 2.

О чем свидетельствуют жесты, представленные на рисунках?



Рис. 1



Рис. 2



Рис. 3



Рис. 4



Рис. 5



Рис. 6



Рис. 7



Рис. 8



Рис. 9

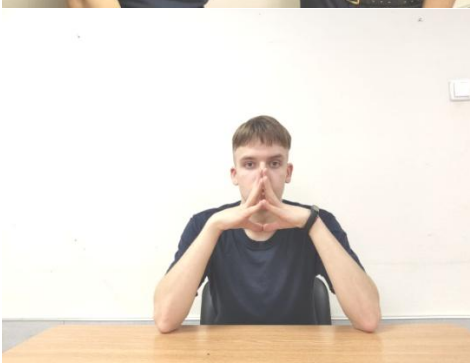


Рис. 10

Задание № 3.

Определите эмоции, по мимике людей, изображенных на фото 1–12.



1



2



3



4



5



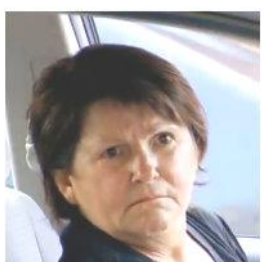
6



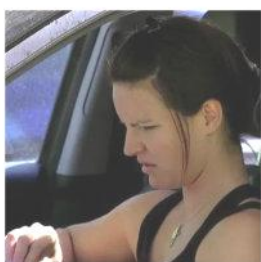
7



8



9



10



11



12

ТЕМА 4. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ И ПОЗНАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

Понятие социальной перцепции

Общепсихологическое понятие «*перцепция*» (от англ. perception – восприятие) относится к механизмам и феноменам восприятия человеком различных явлений и обозначает теоретическое понятие, характеризующее искусственно выделенный фрагмент целостного процесса познания и субъективного осмысления человеком мира¹.

Социальная перцепция – сложное, многосоставное понятие, объясняющее комплексные феномены познания, понимания, оценивания людьми друг друга и выстраивание собственной поведенческой стратегии в процессе социальной интеракции.

Очень емко суть процесса социальной перцепции охарактеризовал С. Л. Рубинштейн: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку как бы «читаем» его, то есть, расшифровываем значение его внешних данных (и добавим – речевых, или коммуникативных, стратегий и тактик) и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний, психологический план». Очевидно, насколько важно уметь «читать» собеседника в деловом контексте (потребитель для маркетолога, пассажир для сотрудника таможни, клиент сферы услуг и т. д.); не менее важно на этой основе уметь выстраивать успешное взаимодействие, то есть выработать инструментарий и наработать навыки адекватной социальной перцепции.

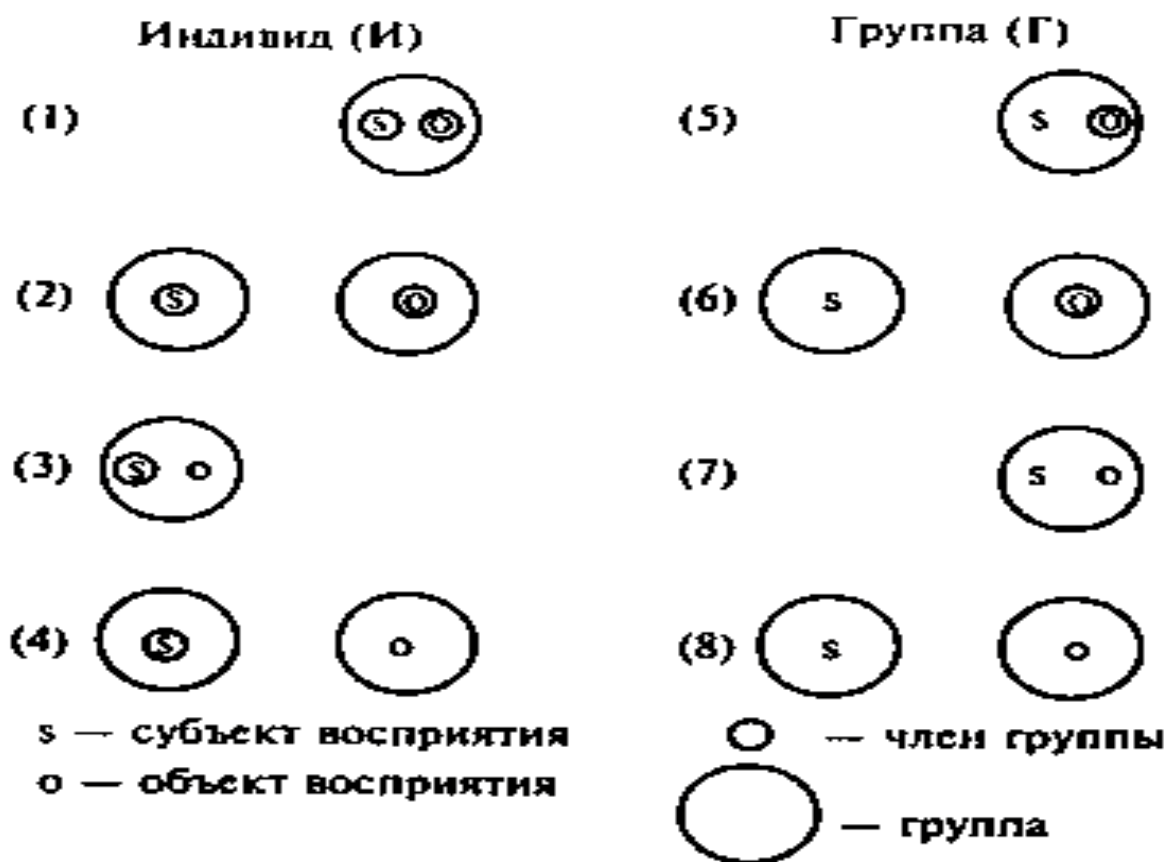
Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие. Вначале под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов. Позже исследователи, в частности в социальной психологии, придали понятию несколько иной смысл: *социальной перцепцией* стали называть процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Именно в этом употреблении термин закрепился в социально-психологической литературе. Поэтому восприятие человека человеком относится, конечно, к области социальной перцепции, но не исчерпывает ее.

Если представить себе процессы социальной перцепции в полном объеме, то получается весьма сложная и разветвленная схема. Она включает в себя различные варианты не только объекта, но и субъекта восприятия. Когда субъектом восприятия выступает индивид (И), то он может воспринимать другого индивида, принадлежащего к «своей» группе (1); другого индивида, принадлежащего к «чужой» группе (2); свою собственную группу (3); «чужую» группу (4). Если даже не вклю-

¹ См.: Пак С. М. Социально-психологические основы межличностной и межкультурной коммуникации в аспекте педагогической практики // Вестник Хабаровского государственного университета экономики и права. 2019. № 3 (101). С. 140–145.

чать в перечень большие социальные общности, которые в принципе так же могут восприниматься, то и в этом случае получаются четыре различных процесса, каждый из которых обладает своими специфическими особенностями.

Варианты социально-перцептивных процессов



Еще сложнее обстоит дело в том случае, когда в качестве субъекта восприятия интерпретируется не только отдельный индивид, но и группа (Г). Тогда к составленному перечню процессов социальной перцепции следует еще добавить: восприятие группой своего собственного члена (5); восприятие группой представителя другой группы (6); восприятие группой самой себя (7), наконец, восприятие группой в целом другой группы (8). Хотя этот второй ряд не является традиционным, однако в другой терминологии почти каждый из обозначенных здесь «случаев» исследуется в социальной психологии. Не все из них имеют отношение к проблеме взаимопонимания партнеров по общению.

Сегодня социальная перцепция считается одной из сторон комплексного феномена общения. Многие авторы предлагали отличающиеся трактовки социальной перцепции, подразумевая под ней¹:

¹ См.: Смирникова О. В. Социально-перцептивная компетентность современного преподавателя высшей школы // Наука и мир. 2016. № 4-2 (32). С. 89–91.

1) социальную детерминацию познавательных процессов;

2) восприятие конкретных социальных объектов – людей, больших и малых групп;

3) социальное познание, предполагающее не только усвоение информации о социальных объектах, результат познавательной активности, но и сам процесс познания – размышления, оценку, мотивацию к дальнейшему взаимодействию.

Социальная перцепция во многом определяется функциональной организацией головного мозга и зависит от того, доминирует ли левое или правое полушарие при обработке информации¹. Точность же понимания человеком других людей, групп и больших социальных общностей связана с социально-перцептивной компетентностью.

Социально-перцептивная компетентность – это способность построить и поддерживать эффективное взаимодействие с коллегами и подчиненными, основанное именно на специфике взаимодействия, а не только на знании личностных особенностей. Также данное понятие трактуется как способность полно и точно отражать сущность социальных объектов, проявляющаяся в разных ситуациях – от межличностного общения до сферы дипломатии и политики, проявляясь как в профессиональной, так и в обыденной жизни.

Нас интересует, в первую очередь, именно профессиональная социально-перцептивная компетентность, основанная на научных знаниях и исследованиях феномена общения, так как именно она имеет серьезное значение в работе сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан. Именно эмпатийность и чувствительность полицейского к гражданам, оказавшимся в сложной ситуации, позволяет сделать его помощь максимально эффективной.

¹ См.: Мартынова В. А. Социально-перцептивное значение компетентности и ее воздействие на жизнедеятельность человека // Вестник Университета. Серия социология и управление персоналом. Москва, 2006. № 7 (23).

В профессиях типа «человек – человек», в число которых входит и профессия полицейский действительно присутствует много ситуаций, требующих высокого уровня развития социально-перцептивной компетентности:

установление контакта с различными категориями граждан или группами лиц:

продуктивная работа полицейского возможна лишь при реальном контакте участников делового общения, а не просто его присутствия. Правильный подход к разным категориям граждан и отдельным гражданам с учетом их возрастных, психологических, социальных особенностей необходим и позволяет полицейскому более успешно достичь результата общения

конфликтные ситуации:

общение сотрудников полиции с гражданами зачастую сопровождается противоборством со стороны граждан подчиняться законным требованиям полицейского, поэтому необходимо вовремя идентифицировать ситуацию конфронтации для своевременного разрешения противоречий и эффективного диалога. Кроме того, полицейский, являясь для граждан эталоном профессиональной этики и служебного этикета, должен и в общении служить образцом и своим поведением демонстрировать, как стоит поступать при появлении конфликтов

восприятие оппонента:

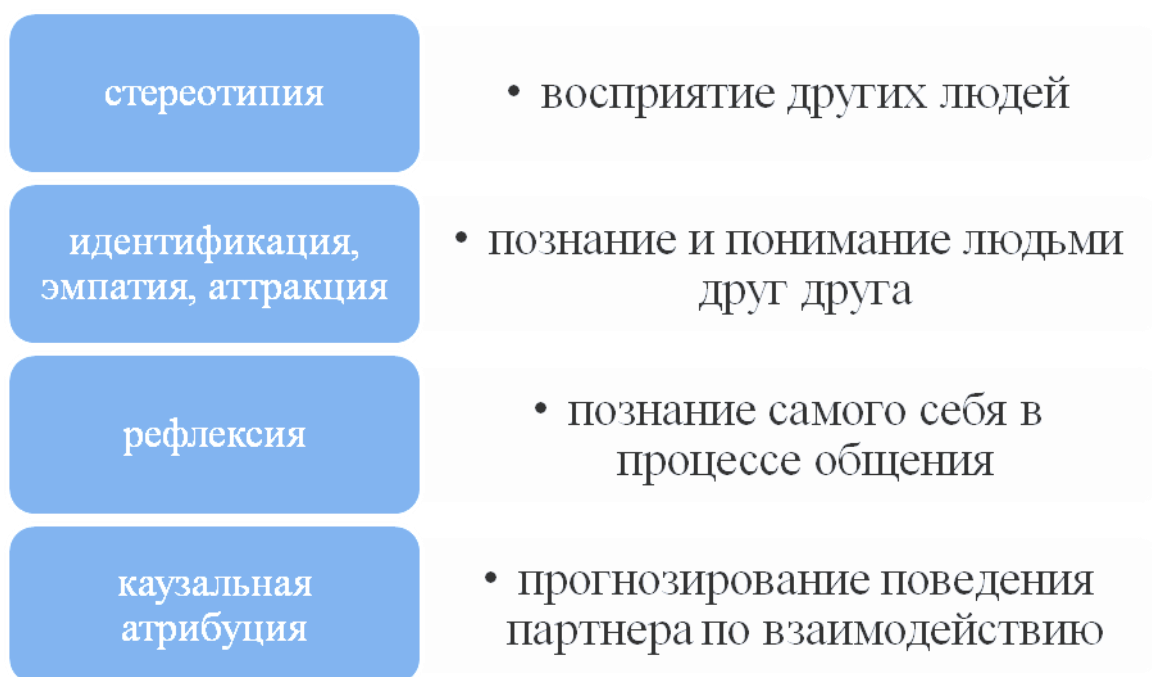
способность полицейского правильно подать материал является частью его профессиональных задач, но это невозможно, если не учитывать характеристики группы, с которой идет работа. Необходимо понимание группы, ее особенностей, учет имеющихся у граждан знаний и жизненного опыта в силу специфики их возраста, актуального состояния (например, усталости). Понимание сотрудником полиции группы дает возможность вовремя заметить возникающие у аудитории вопросы и полно на них ответить. Чувствительность к потребностям группы – улучшение качества контакта

Таким образом, социальная перцепция – это важный психологический процесс, ответственный за осуществление человеком определенного социального поведения. Он включает восприятие внешних признаков человека (внешний облик, вербальное и невербальное поведение), соотнесение с собственной когнитивной базой, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков. Аналогичные перцептивные процессы проходят у партнера; так выстраивается интеракция.

Механизмы межличностного восприятия

Результат процесса социальной перцепции определяется тем, как была интерпретирована личность другого человека, и какие делаются прогнозы относительно его поведения и дальнейшего общения, в зависимости от этого применяется тот или иной механизм социального или перцептивного познания.

Обычно выделяют ряд психологических механизмов, обеспечивающих сам процесс восприятия и отношение к другому человеку и позволяющих осуществлять переход от внешне воспринимаемого к оценке и прогнозу:



Представляется полезным в практическом плане кратко их охарактеризовать.

Характеристика механизмов межличностного восприятия

<i>Название механизма межличностного восприятия</i>	<i>Характеристика</i>
«эффект ореола»	связан с такими факторами, ответственными за возможную ошибку перцепции, как превосходство (один параметр превосходства создает ощущение превосходства и по другим значимым параметрам: умный = порядочный); привлекательность (красивый =искренний); сходство (тот, кто согласен со мной лучше несогласных)
стереотипизация	процесс формирования устойчивых упрощенных представлений, выработанных под воздействием ценностных установок группы (например, педагогическим сообществом), позволяющий осуществлять категоризацию, другими словами, делать оценки
идентификация	уподобление другого себе – на этой основе формируется оценка. И напротив, это попытка «слиться» с другим человеком, поставить себя на его место
аттракция (от англ. attraction – притяжение, привлечение, тяготение)	процесс формирования симпатии, привязанности, любви; вместе с тем и механизм формирования привлекательности человека в процессе взаимодействия, и продукт этого процесса, то есть некоторое качество отношений

каузальная атрибуция	возникновением непонимания между партнерами по коммуникации предполагает анализ причин поведения, которое вызвало (каузировало) непонимание; соответственно в таких ситуациях применяется механизм причинно-следственного приписывания
эффект новизны	при восприятии людьми друг друга по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем. А по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Именно эта информация способствует формированию субъективного мнения о партнере по общению
рефлексия	механизм самопознания в процессе межличностного восприятия, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается его партнером. Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.
эмпатия	социально позитивное качество личности. Она поддерживается общественными нормами жизни, но может иметь индивидуальный, избирательный характер, когда откликаются на переживание не любого другого человека, а только значимого. В связи с этим становится совершенно естественным и тот факт, что при наличии межличностной привлекательности можно ожидать и большую величину эмпатии во всех трех ее формах
аффилиация	потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними. В аффилиации выделяют две стороны, одна из которых связана со стремлением к принятию (СП) – позитивная сторона аффилиации, или собственно аффилиация, а другая – со страхом отвержения (СО) – негативная сторона аффилиации. Причем основой этой потребности считается страх отвержения. Именно из-за него люди стремятся к принятию их другими людьми.

Необходимо отметить, что механизмы межличностного восприятия чаще всего применяются в общении комплексно, так как взаимодополняют друг друга и способствуют лучшему познанию собеседника. Например, идентификация возможна при наличии способности к эмпатии и социальной рефлексии. *Эмпатия* – это постижение эмоционального состояния, «вчувствование» в другого человека. Способность к эмпатии, или эмпатийность, – важное профессиональное качество всех представителей профессии «человек–человек». *Социальная рефлексия* – нема-

ловажный фактор, обеспечивающий эффективное взаимодействие, представляет собой познание себя через другого.

Упражнения для самостоятельной работы

Упражнение № 1. Какие ошибки восприятия представлены в приведенных суждениях:

А. Человек с привлекательной внешностью более удачлив!

Б. Если Иванова лучше общается с гражданами, значит у нее и вся работа складывается лучше!

В. Мой коллега по работе проявляет заботу и внимание ко мне, значит он хороший!

Г. Петров обычно все время опаздывает на работу, но сегодня он пришел раньше всех. Он ответственный работник!

Д. Я убежден, что все верующие люди честные и отзывчивые!

Е. Я очень люблю собак, их все любят, не любить их просто невозможно!

Ж. Дети-цветы жизни!

З. Я тоже любил! Ваши чувства мне знакомы!

И. Она так прекрасно выглядит, что не может нас обманывать.

Упражнение № 2. «Барьеры общения»

Цель упражнения: научиться выявлять коммуникативные барьеры общения и преодолевать их бесконфликтными способами межличностного взаимодействия.

Обучающимся предлагается выбрать пять участников, которые будут выполнять активные роли, остальные выступают в качестве наблюдателей.

Каждому активному участнику определяется роль, которую знает только он. Активным участникам необходимо по очереди общаться с аудиторией на свободную тему, придерживаясь заданной роли, аудитории же необходимо определить, какую роль выполняет активный участник, и выделить применяемые им конфликтные барьеры общения.

Роли:

- обращайтесь со мной как с лидером;
- игнорируйте меня;
- спорьте со мной;
- выслушивайте меня внимательно;
- соглашайтесь со мной.

ТЕМА 5. НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Сегодня как никогда важна коммуникация. Для сотрудников полиции и правоохранительных органов наличие социально-коммуникативных навыков, необходимых для эффективного общения с коллегами, подчиненными, членами сообщества, пострадавшими и их семьями, другими ведомствами и юрисдикциями, а также судебными системами, имеет решающее значение для выполнения многообразных и разносторонних служебных обязанностей¹. Навыки эффективного социально-коммуникативного общения необходимы для расследования преступлений, построения доверительных отношений с сообществами, оформления служебных записок, отчетов и т. д.

Нередко в силу специфики профессиональной деятельности общение с гражданами принимает конфликтный характер, что, безусловно, оказывает негативное влияние на результаты всей деятельности. Учитывая данное обстоятельство, сотрудникам ОВД следует выбирать оптимальный вариант собственного поведения в каждой конкретной ситуации и находить индивидуальный подход в общении с гражданами. В психолого-педагогической литературе под профессиональным общением понимают процесс взаимодействия между людьми, при котором осуществляется обмен информацией касающейся деловых задач, способствующем достижению определенного результата в совместной деятельности. Рассмотрим особенности профессионального общения в рамках несения службы по охране общественного порядка и безопасности². В научных исследованиях выделен ряд характеристик профессионального общения сотрудника органов внутренних дел.

Характеристики профессионального общения сотрудников органов внутренних дел

строгая нормативно-правовая регламентация	нормативно-правовые предписания формируют стремление строго придерживаться правовых норм и, в свою очередь, определяют соответствующие стереотипы поведения и общения полицейских. Такая регламентация облегчает процесс общения, структурирует его, определяет социальные роли, права и обязанности участников
временные ограничения	ситуации профессионального общения ориентированы на достижение конкретных профессионально значимых целей и задач, время на решение которых определено нормативными правовыми актами
властный характер профессионального	реализация властных полномочий нередко может приобретать конфликтный характер. Принятие решений в ситуациях

¹ См.: Дауров А. И., Теуважуков А. Х. Социально-коммуникативные навыки сотрудников МВД России: характеристика и специфика // Проблемы современного педагогического образования. 2022. № 74-4. С. 42–45.

² См.: Кустов П. В., Силкин Н. Н. Специфика профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в период несения службы // Вестник современных исследований. 2020. № 4-9 (34). С. 14–16.


общения	конфликтного взаимодействия требует от сотрудника способности анализировать и прогнозировать последствия своих действий; эмоциональной уравновешенности и в то же время решительности; при необходимости жесткости в действиях и в то же время уважительного отношения к людям
вынужденный характер профессионального общения	речь идет о ситуациях, когда собеседник неприятен по каким-либо личностным характеристикам, но поскольку он, например, является ценным источником информации или выгодным клиентом, то сотрудник просто обязан с ним общаться. Более того, в этих случаях сотрудник, как профессионал, не имеет права внешне показывать собеседнику свое негативное отношение
конфликтность общения	в процессе разрешения различных служебных ситуаций предполагаются не просто потенциально конфликтные отношения, но и достаточно жесткие формы конфликтного взаимодействия, вплоть до открытого противодействия

Таким образом, основным содержанием профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел является общение с гражданами в сфере охраны общественного порядка и безопасности, в том числе при проведении массовых мероприятий. При выполнении любой профессиональной задачи большое значение имеет умение установления психологического контакта с гражданами по различным вопросам служебной деятельности, так как это существенно повысит эффективность профессионального общения.

Эффективное общение – это передача информации нужному адресату и получение желаемой обратной связи путем воздействия и привлечения внимания.

Этапы эффективного общения:

1) устанавливание контакта



Начинается общение с установления контакта. Деловое общение с одним собеседником начинается с традиционных приветственных слов. С первых минут контакт должен показать, что работник открыт для общения, доброжелателен. Это достигается легкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном корпуса, головы в сторону собеседника, выражением глаз (внимание и заинтересованность), устремленных на собеседника. Желательно выдержать небольшую паузу (1–3 секунды). Если ваш партнер не смотрит на вас, то лучше обратиться к нему по имени и отчеству (если знаете его), а потом сказать традиционное: добрый день, здравствуйте и т. д. И после этого обязательно выдержать паузу, с тем чтобы человек ответил вам, включился в общение. Если партнеров больше: двое – трое, то нужно глазами "обратиться" поочередно к каждому. При контакте с группой также необходима пауза после приветствия. Лишь после нее надо представиться, если незнакомы. Темп должен быть небыстрым, слова четкими, интонация спокойной. Все это закладывает основы дальнейшего общения и показывает окружающим, что вы – корректный, доброжелательный и заинтересованный в общении собеседник. Установление контакта тесно связано с восприятием партнера по общению и возникновением первого впечатления о нем. Познание объекта общения начинается с знакомства со сведениями о человеке. Получение сведений от других на этапе предобщения создает у человека определенное мнение о будущем объекте общения, установку на его восприятие. Даже беглый взгляд позволяет многое увидеть в человеке

2) ориентации в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижения цели

установление психологического контакта переходит в следующий этап делового общения – ориентацию, которая позволяет определить стратегию и тактику разговора, в ходе которого следует обсуждение проблемы и принятие решения. На этом этапе, в процессе изучения людей, руководитель должен понять цели и мотивы их поведения, их переживания, установки, состояние, ожидание похвалы и поддержки, внимания от окружающих, имеющиеся у них сомнения и опасения

3) выход из контакта

не менее важным в общении является умение выйти из контакта. Для этого необходимо не только найти наиболее подходящий момент, но и знать, как это сделать. Существуют различные типы выходов из контакта, в основу которых положены:

- 1) уровень общения от «примитивного» до «высшего»;
- 2) преобладающий вид взаимодействия: кооперация (конгруэнция) или конкуренция (конфликт, конфронтация).

Названные типы выхода из контакта во всем многообразии проявляются в конкретных жизненных ситуациях. Но существуют некоторые общие рекомендации и правила завершения контакта, которыми не стоит пренебрегать в деловом общении

Адекватность восприятия и понимания работником целей зависит от его социально-перцептивных умений и качеств, являющихся основой наблюдательности любого руководителя. Женщины превосходят своих коллег мужчин по наблюдательности. Они полнее и глубже понимают интеллектуальные и волевые качества, а также черты характера, выражающие отношение человека к другим людям и к самому себе. Мужчины же лучше видят те черты характера, которые выражают отношение к труду, общественной работе.

Основными механизмами познания другого человека, которые наиболее ярко проявляются на данном этапе общения, являются эмпатия, идентификация, рефлексия и стереотипизация.

Механизмы познания собеседника



Идентификация, или отождествление себя с другими, состоит в воображаемой постановке себя на место партнера по общению, взятие на себя роли, которую выполняет этот партнер, построение своего поведения таким же способом как и партнер, примыкание к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Кроме того, воображение себя на месте другого может порой не только не дать ожидаемых результатов, но даже осложнить взаимопонимание. Это может быть вызвано тем, что вместо истинного обращения к чужой точке зрения у общающихся возникает иллюзия взгляда со стороны.

Эмпатия и сочувствие. Эмпатию характеризуют как эмоциональное понимание. Она связана с умением поставить себя на место другого, учесть его состояние, мотивы поведения. Умение взглянуть на ситуацию и самого себя чужими глазами – важнейший компонент общей культуры руководителя.

Рефлексия (от лат. reflexio обращение, отражение). Она тоже предполагает постановку вопроса: "А если бы на его месте был я?" Но она означает не просто понимание собеседника, а осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, коррекция своего поведения в связи с возможным поведением другого. Примером рефлексии является разгадывание намерений собеседника в обсуждении спорных вопросов. Рефлексия, так же как идентификация, является важнейшим механизмом, позволяющим проникнуть во внутреннее состояние, намерения, мотивы, мысли, чувства и ценностные ориентации другого человека.

Стереотипизация. Стереотип предполагает условную группировку людей на основании какого-то «легко различимого признака, поддерживаемое широко рас-

пространенными представлениями относительно свойств этих людей»¹. Данная трактовка обуславливает наличие связи стереотипа с социальной категоризацией², когда при отнесении воспринимаемого человека в определенные категории ему приписываются качества, которые считаются типичными для определенной совокупности людей

Следует подчеркнуть, что при обеспечении взаимопонимания, и в целом общения с людьми, следует чаще опираться на то положительное, что есть у человека, а не бороться с ним. Ведь при обсуждении отрицательных качеств у говорящего проскальзывают в речи нотки пренебрежительности, властности, неуважения к человеку. Выявление же положительного у собеседника заряжает его эмоционально положительной энергией, стимулирует деятельность, так как растет в глазах человека его собственный престиж. Возникает желание оправдать сказанное. Именно поэтому так важно стремление наладить общение с людьми, шире видеть их психологические особенности.

Прощание, как и начало беседы, должно быть приветливым. В этот момент важно видеть и чувствовать собеседника. В конце деловой беседы желательно высказать собеседнику надежды на дальнейшее сотрудничество и будущие встречи. В канун приближающихся праздников или знаменательных дат необходимо поздравить участников разговора, высказать наилучшие пожелания. При прощании соблюдаются этикетные формы внимания: встают, провожают и т. д. Все это говорит о вежливости при выходе из контакта, независимо от результатов общения.

К особенностям эффективного общения относятся следующие умения:

- активное слушание;
- умение говорить кратко;
- проявление заинтересованности в собеседнике;
- умение не быть предосудительным;
- умение аккуратно пользоваться невербальными средствами общения;
- умение совладать со стрессом;
- умение говорить ясно и четко;
- наблюдательность.

Активное слушание подразделяется на три вида: эмпатическое, нерефлексивное и рефлексивное.

Эмпатическое слушание – вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника. При эмпатическом слушании необходимо избегать оценок, толкований мотивов поведения собеседника; не давать советов, не стремиться оценить говорящего, не морализировать, не критиковать, не поучать.

¹ См.: Калачикова О. Н. Стереотипизация уязвимых групп населения в условиях новой социальной реальности (на примере многодетных семей) // Динамика социальной трансформации российского общества: региональные аспекты: материалы V Тюменского международного социологического форума. 2017. С. 839–843.

² См.: Tajfel H. Social Stereotypes and Social groups // Turner J. C., Giles H. (eds.) Intergroup behaviour. Oxford: Basil Blackwell, 1981. P. 144–167.

Эмпатическое слушание предполагает точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания и принятия¹.

Отражение осуществляется с помощью своеобразных вопросов-утверждений по типу: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько ...?», «У меня такое ощущение, что Вы чем-то обеспокоены...?» и др.

Нерефлексивное (пассивное) слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Пассивное слушание применяется в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии сильного эмоционального возбуждения. Оно особенно полезно, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.

Данный вид слушания предполагает демонстрацию заинтересованного отношения к собеседнику, поддерживающие реакции («да-да», «угу»), уточняющие вопросы, помогающие «выговориться» собеседнику. Пассивное слушание характеризуется минимальным речевым вмешательством в монолог партнера с использованием приемов «угу-поддакивания», поддерживающих реплик, кивков головой, легкого изменения мимики и др. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа: «да!», «ну и ну!», «продолжайте», «интересно» и т. д. Оно применяется в том случае, когда партнер нуждается в эмоциональной поддержке, и характеризует не деловой, а межличностный уровень общения.

В отличие от этого *рефлексивное (активное) слушание* – это вид слушания в котором проявляется отражение информации. Это активное участие в монологе партнера посредством использования специальных приемов с целью уточнения его сообщений. Рефлексивное слушание предполагает заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое при помощи невербальных средств общения, уточняющих вопросов, получение ответов на свои вопросы. Используется в тех случаях, когда требуется высокая точность взаимопонимания, недопустимо неправильное истолкование предложений, оценок, позиций, когда результаты взаимодействия влияют на принятие решения и т. д.

Выделяют следующие основные функции приемов рефлексивного слушания:

1. Поддерживающая функция. Показывает говорящему, что его внимательно слушают.
2. Организующая функция. Упорядочивает чередование коммуникативных ролей.
3. Уточняющая функция. Позволяет уточнять информацию, допускающую двусмысленное толкование².

В процессе активного слушания и для улучшения эффективности общения также необходимо идентифицировать и преодолевать различные барьеры общения.

К таким барьерам относятся:

¹ См.: Коноплева Е. А. Практикум по психологии общения: учеб. пособие. Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2018. С. 65–66.

² См.: Дмитриева Л. А. Психология профессионального общения в следственной деятельности: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ, 2015.

- барьеры общения;
- коммуникативные барьеры общения;
- конфликтные барьеры общения.

Барьеры общения – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

Барьер восприятия	собеседник быстро потеряет интерес к беседе и желание продолжать разговор, если почувствует с вашей стороны равнодушие и скептицизм. Даже если вы пытаетесь скрыть негативное отношение на психофизиологическом уровне, собеседник может это почувствовать	лучший выход из ситуации – начать разговор с улыбки, наладить контакт с человеком, уместно показывать эмоции в разговоре – это позволит идентифицировать ваше искреннее отношение к собеседнику и расположит его к общению
Поведенческий барьер	снисходительный тон или низкая самооценка могут стать барьером в общении. Если собеседник негативного мнения о вас, то, скорее всего, вся информация, исходящая из ваших уст, будет воспринята через призму недоверия или вообще проигнорирована	необходимо общаться со всеми на равных, хвалите человека даже за самые маленькие победы
Языковой, семантический барьер	недопонимание в общении может возникнуть между носителями разных языков, а также при разной подготовленности двух специалистов. Например, к вам пришел стажер на работу, и вы начинаете ему объяснять абсолютно новую программу на профессиональном сленге. Человек не поймет ничего, и это будет причиной возникновения барьера	в таком случае лучше всего упростить свой рассказ и доступно объяснить пошаговый путь, как работает программа
Эмоциональный барьер	внутренние переживания могут сказаться на общении или восприятии новой информации. Любая неуместная фраза от коллеги может выбить из колеи	научитесь абстрагироваться от негативных эмоций и сосредоточиться на диалоге с собеседником, избегая личной оценки
Культурный барьер	в мультикультурном мире велика вероятность встретить человека другой культуры, веры, который будет придерживаться разных установок и принципов в жизни. Если вы начнете рассказывать про дегустации вин человеку, не употребляющему алкоголь	необходимо заранее изучить собеседника, особенности его культуры и даже вероисповедания, чтобы беседа сложилась продуктивно

	из-за религиозных соображений, то вы встретитесь с непониманием	
Гендерный и социальный барьер	Восприятие одной и той же информации мужчиной и женщиной зачастую разнятся, также как неодинаково и их отношение к различным событиям. То, что считается нормой для мужчины, может быть неприемлемо для женщины. Из-за распространенных стереотипов некоторые мужчины-начальники могут недооценить профессиональные навыки женщин, и наоборот	не сосредотачивайте внимание на поле человека (мужской, женский) в процессе делового разговора, общайтесь со всеми на равных, избегайте стереотипов

Помимо выделенных барьеров общения выделяют еще одну группу барьеров общения – коммуникативную.

Наиболее распространенными коммуникативными барьерами являются такие, как:

1. *Фонетический барьер* возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации. Фонетическое непонимание имеет диапазон от незначительного (например, в произнесении некоторых слов) до полного и может иметь различные источники. Неполное понимание или непонимание будет не только тогда, когда говорят непонятно, но и когда говорят быстро, невнятно, с акцентом, когда используют незнакомые или несоответствующие контексту жесты или жестикуляция слишком активная и быстрая.

2. *Семантический барьер* возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам и ценностям, имеют свой, отличный от других, специфический язык, жаргон.

3. *Стилистический барьер* определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям.

4. *Логический барьер* возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

Томас Гордон специально анализировал способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и отторжение. Такие способы поведения принято называть «конфликтными барьерами общения».

Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)

ВЫ

Ты несешь абсолютную чушь!

Так обращаться со мной нельзя!

Это неверно!

ВАМ

Да ты и сам небольшого ума.

Ты меня сам провоцируешь.

Не твоего ума дело – пойдди поучись!

В большинстве случаев партнера интересует не наша оценка, а его собственные чувства, желания и впечатления, его собственный внутренний мир. Все люди разные, поэтому наша оценка, какой бы она ни была, едва ли совпадет с точкой зрения партнера. Партнер среагирует на сам факт оценки и, скорее всего, станет оспаривать либо саму оценку, либо ваше право ее высказывать, причем в том же, оценочном стиле:

Советы

ВЫ

Я бы тебе не советовала со мной так обращаться.

Мой тебе совет – прекрати сейчас же!

Не советую тебе меня злить.

ВАМ

Отстань от меня со своими советами! (приказ)

Кто ты такой, чтобы мне советы давать? (вопрос)

Если вас спросили о совете – совет следует дать. В других случаях советы всегда воспринимаются очень настороженно и часто вызывают у партнера чувство протеста.

Вопросы, на которые не нужно или невозможно отвечать

ВЫ

Что ты здесь делаешь?

Где тебя носило до двух ночи?

Кто ты такой вообще?

Как ты смеешь?

Ты в своем уме?

ВАМ

А твое какое дело?

А почему тебя это волнует?

Ты меня обидеть хочешь?

Приказы

ВЫ

Прекрати меня злить!

Замолчи сейчас же!

Иди в свою комнату!

ВАМ

А кто тебя злит?

Сама умолкни!

Да пошел ты!

Приказы отдает начальство. В межличностных отношениях предполагается равенство и взаимное уважение. Приказ всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить.

Ложные аргументации

Всем нам свойственно приписывать свои опасения другим людям. В ложных аргументациях концентрируются опасения конкретного человека, но эти опасения часто безо всяких к тому оснований приписываются другому. Оспаривать такие высказывания – еще больше дразнить другого, соглашаться с абсурдом тоже не резонно.

Вы никогда ни в чем не идете мне навстречу!

С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!

Люди для вас ничего не значат!

Ты меня в могилу свести хочешь!

Ты делаешь специально, чтобы меня позлить!

Страх и агрессия, которые тесно переплетаются в таких высказываниях, очень сильно мешают открытой и честной коммуникации и часто являются следствием еще одной коммуникативной ошибки.

Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев

Не имея времени для множественных экспериментов, мы делаем поспешные выводы и распространяем их на все поведение человека.

Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал!

Уборкой в нашем доме занимаюсь только я!

Ирония, язвительность

Шутки и подтрунивания друг над другом хороши до той поры, пока доставляют удовольствие обоим партнерам по общению. Вполне нейтральные фразы: «Ну ты у меня и герой!», «Ты просто писаная красавица!» – в иной ситуации могут вызвать довольно сильные негативные реакции партнера.

Умение преодолевать различные барьеры общения обусловлено сформированными коммуникативными способностями.

Коммуникативные способности проявляются в умении четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, в стремлении расширять контакты, участвовать в групповых мероприятиях, проявлять инициативу, смекалку, находчивость. Умение оказывать психологическое воздействие на людей, пользоваться приемами и способами активного взаимодействия в совместной деятельности.

Коммуникативные способности – это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит успешность. Люди разного возраста, образования, культуры, разного уровня психологического развития, имеющие различный жизненный и профессиональный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям. Образованные и культурные люди обладают более выраженными коммуникативными способностями, чем необразованные и малокультурные. Богатство и разнообразие коррелирует с развитостью у него коммуникативных способностей. Люди, чьи профессии предполагают не только частое и интенсивное общение, но и использование в общении определенных ролей (актеры, врачи, педагоги, политики,

руководители), нередко обладают более развитыми коммуникативными способностями, чем представители иных профессий.

В настоящее время психологами разработано множество приемов и техник, способствующих поддержанию конструктивного диалога и предупреждению возникновения и развития конфликтов. Наиболее эффективными являются техники снятия эмоционального напряжения в беседе/конflikте.

подчеркивание общности с партнером по общению	сходство интересов мнений, личностных черт. Пример: – <i>«По этому вопросу наши мнения полностью совпадают».</i> – <i>«А я тоже фанат рыбалки!»</i> – <i>«Мы с вами служим в одном подразделении, а значит и цели работы у нас одни – обеспечение безопасности»</i>
вербализация эмоционального состояния (своего, партнера по общению)	процесс трансформации эмоционального неформального содержания сознания, в словесно-логические формы. Пример: – <i>«Я вижу, что вы очень напуганы! Я за вас переживаю!»</i>
проявление интереса к проблемам партнера	обусловлено искренней заинтересованностью, тем, что о себе говорит партнер. Пример: – <i>«Я хочу тебе помочь, что у тебя случилось»</i>
предоставление партнеру возможности выговориться	необходимо применять техники активного слушания: реэумирование, перефразирование, уточнения, эмпатию. Пример: – <i>«Правильно ли я понял, что после того как вы поругались, тебе пришлось уйти с работы?»</i> – <i>«Конечно, ты переживаешь, это же твой ребенок!»</i>
подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	расположение собеседника к себе при помощи проговаривания его достоинств, сильных сторон и положительных качеств личности. Пример: – <i>«Вы высококлассный специалист, поэтому ваше мнение очень важно для нас!»</i>
в случае собственной неправоты – необходимо ее признать	пример: – <i>«Да, я был не прав!»</i>
предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	неизвестность, неопределенность, отсутствие информации или ее неполнота зачастую приводят к тому, что люди испытывают стресс, поэтому информирование особенно важно. Пример: – <i>«В сложившейся ситуации я вижу два выхода...»</i> – <i>«По данному вопросу вам необходимо обратиться в службу социально-реабилитационной помощи, специалисты центра решат вашу проблему»</i>
обращение к фактам	статистические данные, мнения авторитетных лиц, опыт – все это способствует рационализации, а значит снятию

	эмоционального напряжения. Пример: – «По статистике самолет является самым безопасным видом транспорта, поэтому бояться летать не стоит»
спокойный уверенный темп речи	уверенная речь помогает ее обладателю, прежде всего, поверить в себя, кроме того, наладить качественные отношения с другими людьми и достичь поставленных целей
поддержание оптимальной дистанции с партнером по общению, расположение их по отношению друг к другу.	выделяют четыре зоны общения: – интимная 0–45 см; – личная 45–120 см; – социальная 120–360 см; – публичная 360–750 см. Угол поворота тела к собеседнику – от 45 до 90 градусов – такое положение тела сообщает собеседнику о том, что вы не имеете агрессивных намерений

Таким образом, в процессе осуществления целенаправленного обучения сотрудников эффективному общению необходимо сформировать у них готовность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия; предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности; проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях; применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния, осознавая, что одной из профессионально важных задач является психологическое содействие развитию коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел.

Упражнения для самостоятельной работы

Упражнение № 1. «Глухой телефон».

Вариант 1

Иван Петрович ждал Вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него. А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-й комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20-го февраля.

Вариант 2

Исполнительный директор ОАО «Косметикс трейдинг групп» Ираида Генриховна Оюшминальд просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров, посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжелым финансовым положением общества переносится со вторника 19 сентября в 17.00 на четверг 22 сентября в 16.00. Место проведения собрания изменилось с актового зала Оперного театра на зал заседаний ДК «Шинник».

Вариант 3

Сухареву Артему Георгиевичу в 23.30 позвонили из дежурной части и сообщили о необходимости к 07.00 утра прибыть на базу «Восток». При себе обязательно иметь собранный рюкзак. В рюкзаке должны лежать: теплые носки, нательное белье, электрический фонарь, два комплекта ИПП и рацион питания на сутки. Отправление автобуса будет происходить со станции «Балашиха», автобус проследует до станции «Малиновка». На полевых учениях он будет находиться с 07.00 часов утра 23.07.2022 до 07.00 часов утра 25.07.2022. Отправку домой произведут со станции «Капасиха» 25.07.2022 в 13.00.

Упражнение № 2. Деловая игра «Подворно-поквартирный обход участкового уполномоченного полиции».

Участковый уполномоченный полиции капитан полиции Д. осуществляет подворно-поквартирный обход своего административного участка. Его задача получить сведения (ФИО, состав семьи, место работы всех членов семьи, наличие автомобиля, домашних животных и т. д.), о лицах, проживающих на данном административном участке. Капитан полиции Д. стучится в дверь, представляется, просит открыть дверь и поговорить.

Реакция жильцов различна:

1. Я никому не открою.
2. Убирайтесь вон жулики несчастные.
3. Кто там? (пауза) Кто? Кто? Говорите громче, я плохо слышу? (пауза) еще раз пожалуйста!!!
4. Покажите Ваше удостоверение в развернутом виде. Озвучьте вашу фамилию. Сейчас я позвоню в дежурную часть и уточню правда ли вы работаете участковым.
5. Сразу открываете двери, не давая участковому задать вопросы, жалуетесь на соседей сверху: «То у них собака лает, то дети прыгают, а на прошлой неделе музыка, крики до полуночи. Но это не самое страшное, вот Люська вообще свою квартиру таджикам сдает, а у них ни регистрации. Ни патента на работу нет. А в прошлом году, кстати, у меня с балкона пропало одеяло! Я написала заявление, но никто его так и не нашел. Это тетя Клава из 5 квартиры украла, у нее сынок алкаш: ей жизни не дает, все из дома тащит, ох! сколько заявлений было написано...»

6. Открываете и предлагаете побеседовать за чашечкой чая...

Задача участкового уполномоченного полиции получить всю необходимую для анкеты информацию, за короткий промежуток времени, ни с кем не вступить в конфликт и оставить о себе хорошее впечатление.

Обсуждение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Специфика межличностной коммуникации раскрывается прежде всего в следующих процессах и феноменах: процессе обратной связи, наличии коммуникативных барьеров, феномене коммуникативного влияния и существования различных уровней передачи информации (вербального и невербального).

В данном пособии рассмотрены теоретические и практические вопросы психологии общения и социально-психологического тренинга, в которых общение рассматривается как междисциплинарное явление со своей спецификой проявления в системе органов внутренних дел. А также раскрыты механизмы развития общения, принципов и технологий эффективного общения в деятельности ОВД.

Учет психологических факторов в процессе профессионального общения сотрудников органов внутренних дел, безусловно, позволит повысить эффективность их действий.

Очень важно, чтобы сотрудники могли овладеть методами, которые позволяют развить необходимые профессионально важные качества, обеспечивающие эффективность профессиональной деятельности, обучиться психологическим приемам, повышающим надежность их деятельности, позволяющим грамотно работать с людьми. Поэтому большой интерес представляет организация профессионально-психологического тренинга сотрудников органов внутренних дел – весьма перспективного направления профессионально-психологической подготовки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белобрагин В. В. Социально-психологические проблемы имиджа как социального стереотипа и результата социальных установок / В. В. Белобрагин // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. – 2018. – № 1. – С. 131–134.
2. Ваднева В. Д. Роль факторов аттракции в межличностных отношениях современной молодежи / В. Д. Ваднева, Н. В. Иванова // Форум молодых ученых. – 2019. – № 2 (30). – С. 367–373.
3. Виговская М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие для ССУЗов / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/44184>.
4. Дауров А. И. Социально-коммуникативные навыки сотрудников МВД России: характеристика и специфика / А. И. Дауров, А. Х. Теуважуков. // Проблемы современного педагогического образования. – 2022. – № 74–4. – С. 42–45.
5. Дмитриева Л. А. Психология профессионального общения в следственной деятельности: учеб. пособие / Л. А. Дмитриева. – Москва: ЮНИТИ, 2015. – 191 с.
6. Дорошенко В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/52575>.
7. Егорова Н. Н. Социально-психологический тренинг профессионального общения: учеб. пособие / Н. Н. Егорова. – Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2018. – 134 с.
8. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. – Санкт-Петербург: Речь, 2005. – 144 с.
9. Калачикова О. Н. Стереотипизация уязвимых групп населения в условиях новой социальной реальности (на примере многодетных семей) // Динамика социальной трансформации российского общества: региональные аспекты: материалы V Тюменского международного социологического форума. – 2017. – С. 839–843.
10. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 247 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/52551>.
11. Коноплева Е. А. Практикум по психологии общения: учеб. пособие / Е. А. Коноплева. – Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2018. – 75 с.
12. Кустов П. В. Специфика профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в период несения службы / П. В. Кустов, Н. Н. Силкин // Вестник современных исследований. – 2020. – № 4-9 (34). – С. 14–16.

13. Мартынова В. А. Социально-перцептивное значение компетентности и ее воздействие на жизнедеятельность человека / В. А. Мартынова // Вестник университета. Серия социология и управление персоналом. – 2006. – № 7 (23).
14. Пак С. М. Социально-психологические основы межличностной и межкультурной коммуникации в аспекте педагогической практики / С. М. Пак // Вестник Хабаровского государственного университета экономики и права. – 2019. – № 3 (101). – С. 140–145.
15. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учеб. пособие для студентов вузов / Г. С. Човдырова [и др.]; ред. Г. С. Човдырова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 128 с.
16. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 223 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/52663>.
17. Смирникова О. В. Социально-перцептивная компетентность современного преподавателя высшей школы // Наука и мир. – 2016. – № 4-2 (32). – С. 89–91.
18. Казаринова Н. В. Типология «плохих» слушателей. Паттерны поведения людей с различным доминирующим типом восприятия [Электронный ресурс]. – URL: https://togirro.ru/index.php?q=nauchno_metodic/metodicheskaya/metodicheskie_r/mediateka_togir/arxiv_2012_2014/metodicheskie_mrrrr/patterny_povede.html
19. Титова Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 239 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/52576>.
20. Tajfel H. Social Stereotypes and Social groups // Turner J. C., Giles H. (eds.) Intergroup behaviour. – Oxford: Basil Blackwell, 1981. – P. 144–167.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Тема 1. Общение как межличностное взаимодействие в группе. Понятие групповой динамики	5
Тема 2. Анализ индивидуальных проявлений коммуникативных способностей	20
Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения	34
Тема 4. Общение как восприятие и познание людьми друг друга	51
Тема 5. Навыки эффективного общения	58
Заключение	71
Список литературы	72

КАНУННИКОВ Роман Игоревич
РЯБОВА Мария Геннадьевна
ХИЛЮК Софья Олеговна

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

Редактура и компьютерная верстка *Ю. Ю. Токаревой*

Подписано в печать 31.10.2022. Формат 60x84 1/16

Печать трафаретная. Бумага офисная

Усл. печ. л. 6,0. Уч.-изд. л. 5,0

Тираж 110 экз. Заказ № 65

Типография научно-исследовательского
и редакционно-издательского отдела
Уральского юридического института МВД России

620057, Екатеринбург, ул. Корепина, 66