

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛГОГРАДСКАЯ АКАДЕМИЯ

ПРАКТИКУМ
ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ
ОБУЧАЮЩИХСЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
МВД РОССИИ

Волгоград
ВА МВД России
2025

УДК 159.9(07)
ББК 88.8я7
П 69

Одобрено
редакционно-издательским советом
Волгоградской академии МВД России

Практикум по психологической подготовке обучающихся
П 69 образовательных организаций МВД России / составитель
А. В. Киктев. – Волгоград : ВА МВД России, 2025. – 100 с.

ISBN 978-5-7899-1627-8

В практикуме отражены вопросы психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел в период обучения, психологические особенности службы в полиции; раскрыты понятия саморегуляции и приемов ее формирования у специалистов правоохранительной сферы, основные психологические проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники при выполнении задач; описаны особенности профессионального общения, управления конфликтными ситуациями. Издание содержит ситуационные задачи, задания и вопросы для обсуждения, практические и тестовые задания.

Практикум адресован курсантам и слушателям, обучающимся по специальностям 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности», 40.05.02 «Правоохранительная деятельность», 40.03.02 «Обеспечение законности и правопорядка».

УДК 159.9(07)
ББК 88.8я7

Рецензенты: доцент кафедры педагогики учебно-научного комплекса психологии служебной деятельности Московского университета МВД России имени В. Я. Кикотя кандидат педагогических наук, доцент *А. А. Базулина*; заместитель начальника отдела – начальник отделения (отделение психологической работы) ОМПО УРЛС ГУ МВД России по Волгоградской области *А. В. Саханский*.

ISBN 978-5-7899-1627-8

© Киктев А. В., составительство, 2025
© Волгоградская академия МВД России, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации	4
Раздел 2. Приемы психологической саморегуляции сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации	15
Раздел 3. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации	29
Раздел 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации	42
Раздел 5. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан	52
Раздел 6. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование	63
Раздел 7. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами	77
Термины и определения	92
Библиографический список	95

РАЗДЕЛ 1

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Цели занятия

1. Закрепление знаний, полученных в ходе лекционного курса и самостоятельного изучения дополнительных источников (монографии, учебные и практические пособия, научные статьи) по теме занятия.

2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.

3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.

4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.

5. Ознакомление с понятийным аппаратом юридической психологии, ее структурой, методологией и ролью в системе профессиональной подготовки сотрудников органов внутренних дел, закрепление и углубление теоретических знаний по теме.

6. Изучение важных теоретических положений темы определения места психологических знаний в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Контрольные задания и вопросы

1. Профессионально-психологическая подготовка сотрудника ОВД как важная составляющая его профессиональной подготовки.

2. Психологические особенности деятельности сотрудника ОВД.

3. Психологическая структура деятельности сотрудника ОВД.

4. Профессиограмма сотрудника ОВД.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

В отделе внутренних дел два сотрудника получили одинаково важные задачи, однако распределение обязанностей оказалось нечетким. Один из них считает, что выполняет больше работы, чем другой, и выражает недовольство. Второй сотрудник, в свою очередь, с этим не согласен и считает, что распределение справедливо. Между ними возникли напряженность и недоверие, что привело к тому, что они стали избегать общения друг с другом, прекратили обсуждать рабочие вопросы и координировать совместные действия. Такая ситуация снизила эффективность работы отдела и негативно повлияла на общий моральный климат.

Задания и вопросы для обсуждения

Анализ причин конфликта.

Определите, какие факторы могли привести к возникновению разногласий между сотрудниками. Обратите внимание на возможные ошибки в распределении обязанностей, недостаток коммуникации и личные особенности участников конфликта.

Последствия избегания общения.

Обсудите, как отсутствие диалога между сотрудниками влияет на выполнение служебных задач и атмосферу в коллективе. Какие риски связаны с таким поведением?

Способы разрешения конфликта.

Предложите методы и подходы, которые помогут сотрудникам восстановить конструктивное общение и справедливо распределить обязанности. Рассмотрите варианты активного слушания, использования «я-сообщений», поиска компромиссов и привлечения руководства при необходимости.

Роль руководителя в конфликтной ситуации.

Проанализируйте, какую роль должен сыграть непосредственный руководитель или старший сотрудник в урегулировании конфликта. Какие действия с его стороны будут наиболее эффективными?

Профилактика подобных конфликтов.

Обсудите, какие меры можно внедрить в коллективе для предотвращения подобных ситуаций в будущем. Рассмотрите важность четкого распределения обязанностей, регулярного обмена информацией и развития навыков коммуникации.

Задача № 2

Прибыв на место происшествия, сотрудник полиции столкнулся с рядом сложностей, которые привели к возникновению конфликтной ситуации. На месте уже присутствовали представители различных служб (следователи, медики, пожарные), а также очевидцы и родственники пострадавших. В условиях высокой эмоциональной нагрузки и спешки между сотрудниками возникли разногласия по поводу порядка действий, распределения обязанностей и обмена информацией.

Недостаточная координация и отсутствие четких инструкций усугубили ситуацию. Некоторые сотрудники действовали самостоятельно, не согласовывая свои действия с коллегами, что вызвало недовольство и взаимные обвинения. Кроме того, эмоциональное напряжение, возникшее из-за трагедии, снижало способность к конструктивному общению и повышало вероятность конфликтов на личностном уровне.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Определите основные причины конфликта в описанной ситуации. Какие из них, на ваш взгляд, являются наиболее критичными?
2. Обсудите, как эмоциональное напряжение влияет на поведение сотрудников и какие методы можно применить для его снижения.
3. Рассмотрите роль руководителя в урегулировании конфликта. Какие конкретные действия он должен предпринять?
4. Проанализируйте последствия отсутствия коммуникации на месте происшествия. Какие риски это несет для расследования и работы полиции?
5. Предложите меры, которые помогут предотвратить подобные конфликты в будущем. Как их можно внедрить в практику?

Задача № 3

Сотрудник полиции назначен провести профилактическую беседу в жилом микрорайоне, где в последнее время участились случаи мелких правонарушений и конфликтов между жителями. Цель встречи – разъяснить гражданам важность соблюдения правил, рассказать о мерах безопасности и выслушать их мнения и предложения.

Подходя к месту сбора, сотрудник замечает, что среди собравшихся присутствует группа людей, которые смотрят на него с явным

недоверием. Некоторые выражают недовольство, задают резкие вопросы, а отдельные лица демонстрируют агрессивное поведение – повышенный тон, сарказм, жесты нетерпимости.

Сотрудник понимает, что для успешного проведения беседы необходимо не только донести информацию, но и преодолеть барьер недоверия. Он начинает с приветствия, стараясь говорить спокойно и уважительно, избегая официального и авторитарного тона. Тем не менее некоторые граждане продолжают проявлять скептицизм и даже открыто выражают сомнения в искренности его намерений.

В такой ситуации сотрудник применяет методы активного слушания: внимательно выслушивает критику, не прерывает, показывает понимание проблем и опасений жителей. Он задает открытые вопросы, чтобы вовлечь граждан в диалог и дать им возможность высказаться, при этом избегает споров и конфронтации, стараясь направить беседу в конструктивное русло.

Постепенно атмосфера смягчается: часть участников начинает воспринимать информацию более открыто, задает уточняющие вопросы и делится своими переживаниями. Сотрудник подчеркивает, что его задача – не наказание, а совместная работа по улучшению безопасности и качества жизни в районе.

В конце беседы он благодарит всех за участие, подчеркивает важность взаимного уважения и сотрудничества, оставляет контактные данные для обратной связи и приглашает обращаться при возникновении вопросов или проблем.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ поведения сотрудника: какие приемы коммуникации он использовал для преодоления недоверия и агрессии?

- Какие вербальные и невербальные средства помогли снизить напряженность?
- Как активное слушание способствовало установлению диалога?

2. Определение ошибок и рисков: какие действия сотрудника могли бы усугубить конфликт?

- Какова роль тона и выбора слов в конфликтных ситуациях?
- Почему важно избегать споров и проявлений авторитарности?

3. Стратегии взаимодействия с агрессивными гражданами: какие методы можно применить для снижения агрессии?

- Как использовать эмпатию и признание чувств собеседников?
- Какие техники деэскалации конфликта наиболее эффективны?

4. Роль открытых вопросов и вовлечения в диалог: как они помогают изменить отношение граждан?

- Приведите примеры открытых вопросов, которые можно задать в такой ситуации.

5. Адаптация стиля общения в зависимости от аудитории: как учитывать социальные и культурные особенности?

- Какие факторы следует учитывать при выборе слов и манеры общения?

6. Роль подготовки и планирования беседы: как заранее можно подготовиться к возможному сопротивлению?

- Какие материалы и аргументы лучше подготовить?
- Как настроиться психологически на конструктивный диалог?

Задача № 4

Анна, опытный следователь, расследует дело о коррупции в местной администрации. В ходе расследования она получает информацию, указывающую на причастность к преступлению близкого друга ее отца, уважаемого и влиятельного человека в городе. Доказательства неопровержимы, но их обнаружение может привести к серьезным последствиям для отца Анны и всей ее семьи, включая ее репутацию и карьеру. Анна испытывает сильное внутреннее противоречие: выполнить свой профессиональный долг и раскрыть преступление или защитить свою семью, скрыв правду.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие этические и психологические конфликты испытывает Анна?
2. Как ей следует поступить, учитывая возможные последствия каждого решения?
3. Объясните свой ответ, опираясь на психологические концепции (например, когнитивный диссонанс, теория морального развития).

Задача № 5

Группа сотрудников работает над новым проектом. В команде царит атмосфера согласия и высокого уровня доверия к лидеру группы – профессору Иванову. Профессор Иванов уверен в своей правоте и нетерпимо относится к критике. Несмотря на некоторые сомнения отдельных членов группы, никто не высказывает их открыто, боясь испортить отношения с профессором. В результате проект утверждается без тщательного анализа возможных рисков и недостатков.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Каковы причины группового мышления в данной ситуации?
2. Какие последствия может иметь принятие решения без критического анализа?
3. Какие меры могли бы предотвратить такую ситуацию?

Задача № 6

Во время ограбления банка случайный свидетель, молодой человек по имени Дмитрий, наблюдал, как преступники скрываются на машине. Он запомнил номер машины и некоторые детали внешности преступников. Однако Дмитрий боится давать показания в полиции, так как один из преступников был его одноклассником и он опасается расправы со стороны его сообщников.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие психологические факторы влияют на нежелание Дмитрия давать показания?
2. Как можно убедить Дмитрия сотрудничать с полицией?
3. Какие меры нужно предпринять для обеспечения его безопасности?

Задача № 7

В дежурную часть отдела внутренних дел обратился гражданин, который сообщил, что его избили двое неизвестных лиц. Мужчина находится в состоянии сильного эмоционального потрясения: он взволнован, не может сдерживать слез и испытывает трудности со вспоминанием всех подробностей инцидента. Его речь прерывиста, он часто замолкает, пытаясь сосредоточиться, но детали про-

исшествия ускользают из памяти. Очевидно, что потерпевший нуждается не только в помощи правоохранительных органов, но и в психологической поддержке.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Каковы ключевые принципы поведения следователя при общении с эмоционально потрясенным потерпевшим?

- Какие методы помогут установить доверительный контакт?
- Как проявлять эмпатию и поддерживать психологический комфорт?

2. Какие речевые и невербальные средства коммуникации способствуют эффективному сбору информации в стрессовой ситуации?

- Почему важно использовать мягкие, открытые вопросы?
- Как невербальные сигналы (жесты, мимика, поза) влияют на восприятие собеседника?

3. Какие ошибки в поведении следователя могут ухудшить состояние потерпевшего и затруднить получение данных?

- Почему нельзя торопить человека и задавать навязчивые вопросы?
- Как избежать проявления скептицизма или недоверия?

4. Какие техники активного слушания следует применять для помощи потерпевшему в восстановлении воспоминаний?

- Как использовать перефразирование и уточняющие вопросы?
- В каких случаях полезно предоставлять паузы и время на обдумывание?

5. Каковы рекомендации по организации дальнейшей психологической поддержки пострадавшего?

- Когда и как следует привлекать специалистов-психологов?
- Как информировать потерпевшего о доступных ресурсах и правах?

6. Какие юридические и этические аспекты необходимо учитывать при работе с потерпевшими в состоянии стресса?

- Как обеспечить конфиденциальность и защиту информации?
- Как правильно документировать показания, учитывая эмоциональное состояние свидетеля?

Задача № 8

В отделение полиции доставлен задержанный, находящийся в состоянии алкогольного опьянения и проявляющий агрессивное поведение. Мужчина громко кричит, не подчиняется требованиям сотрудников, пытается вырваться и угрожает физической расправой. Его движения резкие и непредсказуемые, что создает угрозу как для него самого, так и для окружающих. Сотрудники полиции должны оперативно и профессионально реагировать, чтобы обезвредить задержанного, не причинив ему вреда, и обеспечить безопасность всех присутствующих.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие первоочередные действия должен предпринять полицейский при встрече с агрессивным задержанным в состоянии алкогольного опьянения?

- Как быстро оценить уровень угрозы?
- Какие вербальные методы деэскалации наиболее эффективны?

2. Какие меры безопасности необходимо принять для защиты сотрудников и самого задержанного?

- Как организовать пространство для минимизации риска травм?
- Какие действия предпринимать при угрозе самоубийства или ухудшения состояния здоровья?

3. Как поддерживать коммуникацию с задержанным, чтобы снизить уровень агрессии?

- Какие фразы и интонации способствуют успокоению?
- Как проявлять уважение и сохранять контроль над ситуацией?

4. Какие дополнительные специалисты могут быть привлечены при необходимости и в каких случаях?

- Когда требуется медицинская помощь или психологическая поддержка?
- Как взаимодействовать с медицинским персоналом?

Задача № 9

В отдел полиции приводят несовершеннолетнего, который совершил правонарушение. Подросток испытывает страх, тревогу и не хочет давать показания. Его эмоциональное состояние нестабильно: он чувствует себя уязвимым, неуверенным и опасается последствий своих слов. В такой ситуации полицейскому крайне

важно проявить психологическую чуткость и построить коммуникацию на доверии, чтобы установить контакт с подростком и получить достоверную информацию.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие психологические барьеры испытывает несовершеннолетний в отделении полиции и как их распознать?

- Какие признаки страха, тревоги или недоверия можно заметить в поведении подростка?
- Как возраст и жизненный опыт влияют на восприятие ситуации?

2. Какие методы установления доверительного контакта наиболее эффективны при общении с подростком?

- Как использовать эмпатию, активное слушание и невербальные сигналы?
- Как правильно формулировать вопросы, чтобы не вызвать защитной реакции?

3. Как полицейскому адаптировать свое поведение и речь с учетом психологических особенностей подростка?

- Какие интонации и слова помогают успокоить и расположить к разговору?
- Как проявлять уважение к личности несовершеннолетнего, несмотря на правонарушение?

4. Какие ошибки в коммуникации могут усилить страх и сопротивление подростка?

- Почему категоричные требования и угрозы контрпродуктивны?
- Как избежать давления и манипуляций в разговоре?

5. Как создать атмосферу безопасности и поддержки в помещении и в процессе допроса?

- Какие условия важны для комфортного общения?
- Как использовать присутствие психолога или доверенного взрослого?

6. Какие стратегии можно применить для постепенного раскрытия информации подростком?

- Как строить беседу поэтапно, начиная с простых вопросов?
- Когда и как переходить к более глубоким темам, не вызывая стресс?

7. Как полицейскому оценивать эмоциональное состояние подростка в процессе общения и реагировать на изменения в его поведении?

- Какие признаки перегрузки или замыкания?
- Какие паузы и перерывы необходимы для восстановления контакта?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Прочитайте отрывок из произведения М. А. Булгакова «Мастер и Маргарита».

Мастер сидел в своей комнате, окруженный рукописями, и чувствовал, как творческий огонь наполняет его душу. В то же время его охватывало чувство одиночества и непонимания со стороны мира.

Вопросы для анализа:

1. Как противоречие между творческим вдохновением и чувством одиночества проявляется в характере Мастера?
2. Какие психологические черты помогают ему справляться с внутренними трудностями?
3. Какой тип личности можно выделить у героя – творческий интроверт или социально ориентированный экстраверт?

Задание № 2

Прочитайте отрывок из произведения А. П. Чехова «Человек в футляре».

Беликов всегда ходил в строгом костюме, аккуратно застегнутом под горло, и избегал всяких неожиданностей. Он боялся перемен и предпочитал жить по установленным правилам, даже если они казались ему излишне жесткими.

Вопросы для анализа:

1. Что говорит о характере Беликова его отношение к правилам и порядку?
2. Как страх перед переменами отражается на его жизни?
3. Какой тип личности у героя – консервативный или открытый к новому?

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Как Вы реагируете на стрессовые ситуации?

- а) сохраняю спокойствие и ищу решение;
- б) паникую и теряю концентрацию;
- в) обсуждаю ситуацию с коллегами.

2. Как Вы оцениваете свои способности к пониманию эмоций других людей?

- а) я легко распознаю эмоции и могу их обсудить;
- б) я иногда не понимаю, что чувствуют другие;
- в) я не обращаю внимания на эмоции других.

3. Как Вы предпочитаете общаться с коллегами?

- а) лично, чтобы видеть реакцию;
- б) по телефону, чтобы быстро решить вопросы;
- в) по электронной почте, чтобы все было зафиксировано.

4. Как Вы реагируете на неожиданные изменения в рабочем процессе?

- а) спокойно принимаю изменения и адаптируюсь;
- б) чувствую тревогу и неуверенность;
- в) стараюсь игнорировать изменения.

5. Как Вы обычно реагируете на критику?

- а) принимаю ее конструктивно и стараюсь улучшиться;
- б) ощущаю обиду и закрываюсь;
- в) игнорирую критику.

6. Как Вы предпочитаете решать конфликты с коллегами?

- а) обсуждаю проблему открыто и честно;
- б) избегаю конфликта и надеюсь, что он решится сам собой;
- в) участвую в спорах и отстаиваю свою точку зрения.

РАЗДЕЛ 2

ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Цели занятия

1. Закрепление знаний, полученных в ходе лекционного курса и самостоятельного изучения дополнительных источников (монографии, учебные и практические пособия, научные статьи) по теме занятия.
2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.
3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.
4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.
5. Ознакомление с понятием и структурой целенаправленной и всесторонней деятельности организма, его процессов, реакций и состояний при помощи средств (методов, приемов) психической активности.

Контрольные задания и вопросы

1. Понятие психической, соматической и эмоциональной саморегуляции.
2. Основные методики, техники и приемы психической саморегуляции сотрудника ОВД.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

Иван – сотрудник полиции, работающий в отделе по делам несовершеннолетних. Его служба связана с постоянными дежурствами, сложными расследованиями и необходимостью быстро принимать решения в стрессовых ситуациях. За последние несколько недель нагрузка на Ивана значительно возросла: количество вызовов увеличилось, а дела стали эмоционально тяжелее – среди несовершен-

нолетних участились случаи домашнего насилия, буллинга и попыток суицида.

В один из вечеров Иван получает вызов на очередное дежурство. Ему предстоит встретиться с подростком, который находится в состоянии сильного страха и тревоги после конфликта в семье. Подросток боится раскрывать детали, замыкается в себе и не доверяет взрослым. Иван чувствует, что из-за усталости и накопившегося стресса его собственное эмоциональное состояние нестабильно – он раздражен, утомлен и испытывает трудности с концентрацией.

В такой ситуации Ивану необходимо не только профессионально и тактично работать с подростком, но и справляться с собственным стрессом, чтобы не усугубить ситуацию. Он понимает, что если не научится эффективно саморегулироваться, то это может привести к эмоциональному выгоранию, снижению качества работы и ухудшению взаимоотношений с коллегами и подопечными.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие физиологические и психологические признаки стресса может заметить Иван у себя?

- Как изменения в настроении и работоспособности связаны со стрессом?
- Какие телесные реакции (напряжение, усталость, бессонница) могут сигнализировать о перегрузке?

2. Какие методы дыхательной саморегуляции и релаксации могут помочь Ивану быстро снизить уровень стресса в рабочей обстановке?

- Как правильно выполнять дыхательные упражнения (например, глубокое дыхание, «квадратное» дыхание)?
- В каких ситуациях эти техники наиболее эффективны?

3. Как организация режима труда и отдыха способствует снижению профессионального стресса?

- Почему важно планировать перерывы и обеспечивать достаточный сон?
- Какие практики восстановления энергии можно применять после дежурств?

4. Какие когнитивные техники саморегуляции могут помочь Ивану управлять негативными мыслями и эмоциями?

- Как использовать техники переосмысления или позитивной переоценки ситуации?

- Как избегать катастрофизации и чрезмерной самокритики?

5. Как физическая активность и здоровый образ жизни влияют на стрессоустойчивость?

- Какие виды упражнений подходят для снижения напряжения и улучшения настроения?

- Как питание и гидратация влияют на общее самочувствие?

6. Как социальная поддержка и профессиональное общение помогают справляться со стрессом?

- Почему важно делиться переживаниями с коллегами или близкими?

- Как обращаться за помощью к психологу или использовать службы поддержки сотрудников?

7. Какие практики осознанности (mindfulness) и медитации можно интегрировать в повседневную жизнь Ивана?

- Как они помогают концентрироваться и снижать тревожность?

- Какие простые упражнения можно выполнять даже в условиях работы?

Задача № 2

Анна – сотрудник полиции, работающая в одном из подразделений городского отдела. В последнее время в коллективе возникли напряженные отношения, связанные с распределением служебных обязанностей. Особенно остро конфликт проявился между Анной и ее коллегой Мариной, с которой имелись разногласия по поводу объема и характера выполняемых задач. Анна ощущала, что на нее возлагается слишком много ответственности, при этом поддержка со стороны коллеги и руководства была недостаточной. Это вызывало у нее чувство подавленности, усталости и внутреннего напряжения. Пытаясь разобраться в ситуации, Анна столкнулась с трудностями в общении с Мариной: разговоры часто переходили в споры, а попытки найти компромисс не приносили результата. В итоге эмоциональное состояние Анны ухудшалось, что негативно сказывалось на ее профессиональной деятельности и общем самочувствии.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ ситуации.

- Какие факторы стали причиной конфликта между Анной и Мариной?
- Как эмоциональное состояние Анны влияет на ее поведение и восприятие ситуации?
- Какие признаки стресса и подавленности можно выявить у Анны?

2. Приемы саморегуляции.

- Какие техники дыхания и релаксации могут помочь Анне снизить уровень тревоги и эмоционального напряжения?
- Как осознанная пауза перед реакцией способствует более конструктивному общению?
- В чем заключается когнитивное переосмысление конфликта и как оно может помочь Анне изменить восприятие ситуации?

3. Коммуникация и разрешение конфликта.

- Какие принципы асертивного общения Анна может использовать для выражения своих чувств и потребностей?
- Как можно установить эффективный диалог с коллегой, чтобы прийти к взаимопониманию?
- Какие стратегии компромисса и сотрудничества наиболее подходят для разрешения подобных конфликтов?

4. Поддержка и профилактика.

- Какую роль играет поддержка руководства и коллег в преодолении конфликтных ситуаций?
- Какие методы профилактики эмоционального выгорания и стресса следует применять в профессиональной деятельности?
- Какие регулярные практики физической активности и эмоциональной разгрузки могут улучшить общее состояние Анны?

Задача № 3

Сергей – сотрудник органов внутренних дел с многолетним стажем службы. В последнее время он стал замечать, что работа, которая ранее приносила ему чувство удовлетворения и значимости, теперь вызывает у него апатию и усталость. Постепенно Сергей начал испытывать симптомы профессионального выгорания: снижение мотивации, эмоциональное истощение, циничное отношение к коллегам и служебным обязанностям. Несмотря на желание сохранить

высокий уровень профессионализма, он ощущает внутренний дискомфорт и растущее напряжение, что негативно сказывается на его психологическом состоянии и эффективности работы. Сергей понимает необходимость изменить ситуацию, но пока не знает, какие шаги предпринять для восстановления баланса и предотвращения дальнейшего ухудшения.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ состояния.

- Какие признаки профессионального выгорания проявляются у Сергея?
- Какие внешние и внутренние факторы могли способствовать развитию этого состояния?
- Как выгорание влияет на качество работы и личную жизнь сотрудника?

2. Приемы саморегуляции.

- Какие методы релаксации и дыхательные техники помогут Сергею снизить уровень стресса?
- Как планирование рабочего времени и установка разумных границ между работой и отдыхом способствуют профилактике выгорания?
- В чем заключается важность когнитивного переосмысления и позитивного мышления в борьбе с эмоциональным истощением?

3. Поддержка и восстановление.

- Какую роль играет общение с коллегами, руководством и близкими в процессе преодоления выгорания?
- Какие виды физической активности и хобби могут помочь восстановить эмоциональный баланс?
- Почему важно обращаться за профессиональной помощью (психолог, коуч) при признаках глубокого выгорания?

4. Профилактические меры.

- Какие ежедневные практики и привычки способствуют поддержанию психологического здоровья на рабочем месте?
- Как можно внедрить в рабочий процесс элементы осознанности и эмоциональной разгрузки?
- Какие стратегии долгосрочного планирования карьеры помогут избежать повторного возникновения выгорания?

Задача № 4

Сотрудник полиции, работающий в отделе по борьбе с наркотиками, ежедневно сталкивается с высокой степенью профессионального напряжения и эмоциональной нагрузки. Тяжелые условия работы, постоянный стресс и необходимость принимать быстрые решения в сложных ситуациях приводят к снижению работоспособности и ухудшению настроения. Он начинает замечать признаки переутомления, раздражительности и внутреннего напряжения, что негативно влияет на его эффективность и общее самочувствие. Осознавая необходимость изменить ситуацию, сотрудник ищет способы саморегуляции для снижения стресса и восстановления внутреннего равновесия.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ ситуации.

- Какие факторы на рабочем месте способствуют повышенному уровню стресса у сотрудника?
- Как стресс влияет на его работоспособность и эмоциональное состояние?
- Какие признаки переутомления и эмоционального истощения можно выявить?

2. Приемы саморегуляции.

- Какие дыхательные техники (например, глубокое дыхание, метод «4–7–8») могут помочь снизить уровень тревоги и напряжения?
- Как регулярные короткие паузы и упражнения на расслабление способствуют восстановлению концентрации и снижению усталости?
- В чем заключается практика осознанности (mindfulness) и как она помогает управлять стрессом?

3. Организация рабочего процесса.

- Как планирование задач и распределение нагрузки могут уменьшить ощущение перегруженности?
- Почему важно устанавливать четкие границы между работой и личным временем?
- Какие методы эмоциональной разгрузки (например, ведение дневника, общение с близкими) эффективны для снятия напряжения?

4. Поддержка и профилактика.

- Какую роль играет поддержка коллег и руководства в снижении профессионального стресса?
- Какие виды физической активности и хобби способствуют восстановлению эмоционального баланса?
- Когда стоит обратиться за профессиональной помощью к психологу или специалисту по стресс-менеджменту?

Задача № 5

Сотрудник органов внутренних дел столкнулся с конфликтной ситуацией с коллегой, вызванной разногласиями в подходах к выполнению служебных обязанностей. Этот конфликт начинает негативно сказываться на рабочей атмосфере, снижая эффективность взаимодействия и вызывая эмоциональное напряжение. Осознавая важность поддержания профессиональных отношений и благоприятного климата в коллективе, сотрудник ищет способы саморегуляции, которые помогут снизить эмоциональный накал, конструктивно разрешить конфликт и восстановить доверие в команде.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ конфликта.

- Какие причины и факторы способствовали возникновению конфликта между сотрудниками?
- Как конфликт влияет на эмоциональное состояние участников и общий микроклимат в коллективе?
- Какие негативные последствия могут возникнуть при затягивании конфликта?

2. Приемы саморегуляции для управления эмоциями.

- Какие дыхательные и релаксационные техники помогут сотруднику снизить уровень раздражения и напряжения в момент конфликта?
- Как практика осознанности (mindfulness) способствует контролю над эмоциями и улучшению саморегуляции?
- В чем важность эмоционального дистанцирования и объективного восприятия ситуации?

3. Стратегии конструктивного разрешения конфликта.

- Как активное слушание и эмпатия помогают понять точку зрения коллеги и найти компромисс?

- Почему важно использовать «я-высказывания» для выражения своих чувств и потребностей без обвинений?

- Как планирование совместных действий и установление общих целей способствует восстановлению доверия?

4. Поддержка и профилактика.

- Какую роль играет поддержка руководства и коллег в разрешении конфликтных ситуаций?

- Какие методы регулярной эмоциональной разгрузки помогут предотвратить накопление напряжения?

- Какие навыки коммуникации и стресс-менеджмента стоит развивать для снижения вероятности будущих конфликтов?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Упражнения на концентрацию внимания нужно практиковать, так как внимание обычного человека обладает произвольной переключаемостью с объекта на объект. Но если во время занятий по саморегуляции ваше внимание будет постоянно переключаться то на внутренние ощущения, то на посторонние звуки, шумы, отвлеченные мысли, успех занятий станет сомнительным, поэтому необходимо тренировать способность удерживать внимание на каком-либо предмете или ощущении, постепенно доводя его до 4–5 минут. Это может быть любая точка, собственный палец, ощущение своего дыхания, звуковой фон и т. д.

Задание № 2

Метод осознанного дыхания.

Осознанное дыхание – это практика, которая помогает человеку вернуть контроль над эмоциональным состоянием через концентрацию на процессе вдоха и выдоха. В моменты стресса или тревоги достаточно замедлить дыхание и сосредоточиться на каждом вдохе, что способствует снижению уровня адреналина и нормализации сердечного ритма. Такой способ саморегуляции активизирует парасимпатическую нервную систему, помогая восстановить внутреннее равновесие и повысить устойчивость к внешним раздражителям.

Как выполнять:

- найдите удобное положение – сидя или лежа, спина должна быть прямой, но расслабленной;

- закройте глаза или сфокусируйтесь на одной точке перед собой;
- медленно вдохните через нос на четыре счета, стараясь наполнять легкие полностью;
- задержите дыхание на 2 секунды;
- медленно выдохните через рот на 6 счетов, полностью освобождая легкие;
- повторяйте цикл 5–10 минут подряд.

Рекомендации по частоте выполнения:

- выполняйте упражнение 2–3 раза в день: утром, в середине дня и перед сном;
- в стрессовых ситуациях можно использовать метод чаще, по мере необходимости.

Задание № 3

Ведение дневника эмоций.

Регулярное отражение своих переживаний на бумаге позволяет лучше понять и структурировать внутренний эмоциональный мир. Записывая мысли и чувства, человек получает возможность объективно взглянуть на ситуацию, выявить причины дискомфорта и разработать стратегии для их преодоления. Это способствует развитию эмоционального интеллекта и снижает уровень внутреннего напряжения, поскольку освобождает сознание от накопившихся переживаний.

Как выполнять:

- выделите 10–15 минут в конце дня или в любое удобное время;
- запишите основные события дня и свои эмоциональные реакции на них;
- пишите свободно, без цензуры, описывая как положительные, так и отрицательные чувства;
- проанализируйте причины своих переживаний и возможные пути решения проблем.

Рекомендации по частоте выполнения:

- ведите дневник ежедневно или минимум 3–4 раза в неделю;
- при сильных эмоциональных переживаниях можно делать записи чаще.

Задание № 4

Физическая активность как регулятор состояния.

Умеренные физические нагрузки, такие как прогулка, йога или плавание, стимулируют выработку эндорфинов – гормонов радости. Это естественный механизм улучшения настроения и снижения стресса. Кроме того, движение помогает переключить внимание с тревожных мыслей на телесные ощущения, что способствует гармонизации психоэмоционального состояния и повышению общей жизненной энергии.

Как выполнять:

- выберите вид активности, который вам приятен: прогулка, бег, йога, плавание, танцы;
- занимайтесь минимум 30 минут за одну сессию;
- темп должен быть умеренным: достаточным, чтобы чувствовать работу мышц, но не переутомляться;
- обратите внимание на свое дыхание и ощущения в теле во время движения.

Рекомендации по частоте выполнения:

- заниматься физической активностью 3–5 раз в неделю;
- делать короткие 10–15-минутные разминки в течение дня.

Задание № 5

Техника прогрессивной мышечной релаксации.

Данный метод предполагает последовательное напряжение и расслабление различных групп мышц с целью снижения физического и психического напряжения. Осознанное управление мышечным тонусом помогает выявить и устранить скрытые зажимы, которые часто являются проявлением стресса. Регулярное применение техники способствует улучшению сна, уменьшению тревожности и повышению общего самочувствия.

Как выполнять:

- лягте или сядьте в удобное положение, закройте глаза;
- начинайте с мышц ног: напрягите мышцы на 5–7 секунд, затем расслабьте на 20–30 секунд;
- перейдите к мышцам бедер, живота, рук, плеч, шеи и лица, повторяя тот же цикл;
- во время расслабления сосредоточьтесь на ощущении легкости и покоя.

Рекомендации по частоте выполнения:

- практикуйте технику 1–2 раза в день, особенно вечером для улучшения сна;
- для достижения эффекта достаточно 15–20 минут на одну сессию.

Задание № 6

Визуализация позитивных сценариев.

Создание в воображении ярких и детализированных образов, связанных с успехом, спокойствием или радостью, помогает переключить внимание с негативных мыслей на позитивные установки. Такая практика укрепляет уверенность в собственных силах и способствует формированию оптимистичного взгляда на жизнь. Визуализация активизирует творческие ресурсы мозга и служит эффективным инструментом для эмоциональной стабилизации.

Как выполнять:

- сядьте или лягте в тихом месте, закройте глаза;
- сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы расслабиться;
- представьте конкретную ситуацию, в которой вы чувствуете себя уверенно и счастливо;
- воссоздайте детали: запахи, звуки, цвета, эмоции;
- оставайтесь в этом образе 5–10 минут, максимально погружаясь в положительные ощущения.

Рекомендации по частоте выполнения:

- практикуйте визуализацию ежедневно, лучше утром или перед сном;
- можно использовать ее перед важными событиями для повышения уверенности.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Какой из следующих приемов является методом саморегуляции?

- а) игнорирование проблем;
- б) глубокое дыхание;
- в) увеличение рабочего времени;
- г) изоляция от коллег.

2. Какой прием может помочь в управлении гневом?

- а) физическая агрессия;
- б) юмор;
- в) техники релаксации;
- г) уход от конфликта.

3. Какой из следующих методов может помочь в улучшении эмоционального состояния?

- а) постоянное сравнение себя с другими;
- б) ведение дневника эмоций;
- в) избегание общения;
- г) погружение в работу.

4. Какой из перечисленных приемов является основным для управления стрессом в профессиональной деятельности?

- а) игнорирование проблемы;
- б) поиск социальной поддержки;
- в) увеличение рабочей нагрузки;
- г) сравнение себя с коллегами.

5. В каком случае использование методов саморегуляции будет наиболее эффективным?

- а) когда сотрудник полностью испытывает эмоциональное выгорание;
- б) при наличии здоровых навыков управления эмоциями;
- в) если не использовать никаких техник;
- г) когда работа становится рутинной.

6. Какой из следующих методов помогает улучшить внимание и концентрацию на работе?

- а) массаж;
- б) медитация;
- в) увлечение хобби;
- г) много кофе.

Тест № 2

1. Какой прием помогает сотруднику разобраться с негативными эмоциями?

- а) ведение дневника эмоций;
- б) обсуждение проблем с коллегами;
- в) изоляция от других;
- г) надежда, что эмоции уйдут сами собой.

2. Что из следующего наилучшим образом развивает эмоциональную устойчивость сотрудника?

- а) регулярные физические упражнения;
- б) редкое общение с коллегами;
- в) игнорирование собственных потребностей;
- г) завышенные ожидания от своей работы.

3. Какой метод позволяет сотруднику лучше контролировать свои мысли в стрессовых ситуациях?

- а) аутотренинг;
- б) беспокойство;
- в) успокоение при помощи алкоголя;
- г) перенаправление злости на других людей.

4. Какое качество наиболее важно для успешной саморегуляции в сложных условиях работы?

- а) эмоциональная зависимость;
- б) самосознание;
- в) неприятие чужого мнения;
- г) изоляция.

5. Какой прием помогает предотвратить эмоциональное выгорание?

- а) увеличение рабочего времени;
- б) чередование работы и отдыха;
- в) минимизация взаимодействия с людьми;
- г) работа в одиночку.

6. Что такое психологическая саморегуляция?

- а) способ управления поведением, ощущениями и мыслями;
- б) метод манипуляции окружающими;
- в) форма подавления эмоций;
- г) изоляция от внешнего мира.

РАЗДЕЛ 3

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Цели занятия

1. Закрепление и углубление теоретических знаний по теме, обеспечение условий формирования и развития психологических профессионально важных качеств личности сотрудника ОВД, овладение умениями их психодиагностики, а также выявления деформационных явлений психики в целях их профилактики и самокоррекции.

2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.

3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.

4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.

Контрольные задания и вопросы

1. Психологическая структура общения.

2. Основные формы взаимодействия в общении.

3. Психологические условия эффективного осуществления сотрудником полиции общения с различными категориями граждан.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

В отделе полиции возник конфликт между двумя сотрудниками, связанный с недопониманием в распределении служебных обязанностей. Один из них ощущает недооценку своей работы, что вызывает у него обиду и раздражение, в то время как другой не понимает причин такой реакции и воспринимает ситуацию иначе. Это разногласие приводит к напряженности в коллективе и негативно влияет на рабочую атмосферу. Для разрешения конфликта необходимо применить эффективные приемы общения и саморегуляции, способствующие взаимопониманию и восстановлению доверия между сотрудниками.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ ситуации.

- Какие причины лежат в основе недопонимания между сотрудниками?
- Как ощущение недооцененности может влиять на поведение и эмоциональное состояние сотрудника?
- Почему важно учитывать восприятие и чувства обеих сторон конфликта?

2. Приемы саморегуляции и эмоционального контроля.

- Какие техники дыхания и релаксации помогут снизить уровень раздражения и напряжения участников конфликта?
- Как практика осознанности (mindfulness) способствует более объективному восприятию ситуации и контролю над эмоциями?
- В чем заключается важность эмоциональной дистанции для предотвращения эскалации конфликта?

3. Эффективные приемы общения для разрешения конфликта.

- Как активное слушание помогает понять точку зрения и чувства каждого сотрудника?
- Почему использование «я-высказываний» («Я чувствую...», «Мне важно...») способствует снижению оборонительной реакции?
- Как совместное обсуждение и уточнение обязанностей могут привести к взаимному согласию и улучшению сотрудничества?

4. Профилактика и поддержка.

- Как руководитель и коллектив могут способствовать созданию открытой и поддерживающей атмосферы для обсуждения подобных ситуаций?
- Какие регулярные практики коммуникации и обратной связи помогут предотвратить накопление недопонимания?
- Когда и как следует привлекать посредников или специалистов по конфликтологии для разрешения сложных ситуаций?

Задача № 2

Сотрудник полиции проводит профилактическую беседу с населением и сталкивается с агрессивной реакцией одного гражданина, который воспринимает действия полиции как вмешательство в личную жизнь. Такая ситуация может вызвать напряженность и осложнить взаимодействие. Для эффективного разрешения конфликта сотруднику важно использовать приемы саморегуляции и коммуни-

кативные техники, которые помогут снизить уровень агрессии, сохранить профессионализм и наладить диалог.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ ситуации.

- Какие причины могут стоять за агрессивной реакцией гражданина?
- Как восприятие вмешательства в личную жизнь влияет на эмоциональное состояние человека?
- Почему важно сохранять спокойствие и профессионализм в таких ситуациях?

2. Приемы саморегуляции для сотрудника.

- Какие дыхательные и релаксационные техники помогут сотруднику снизить внутреннее напряжение в момент агрессии?
- Как практика осознанности (mindfulness) способствует контролю над эмоциями и предотвращению импульсивных реакций?
- В чем заключается важность эмоционального дистанцирования для сохранения объективности и безопасности?

3. Эффективные техники общения при агрессии.

- Как активное слушание и эмпатия помогают понять причины недовольства гражданина и снизить его напряжение?
- Почему важно использовать спокойный тон, открытые вопросы и «я-высказывания» для установления доверительного контакта?
- Как можно переформулировать или смягчить высказывания гражданина, чтобы избежать эскалации конфликта?

4. Стратегии деэскалации и дальнейшего взаимодействия.

- Какие невербальные сигналы и позы способствуют созданию атмосферы безопасности и доверия?
- Когда и как целесообразно предложить гражданину альтернативные способы взаимодействия или перенаправить к другим специалистам?
- Как сотрудник может использовать позитивное подкрепление и признание чувств для восстановления конструктивного диалога?

Задача № 3

В отделе полиции начальник столкнулся с необходимостью обсудить с одним из своих подчиненных вопросы, связанные с выполнением служебных обязанностей. Этот сотрудник в последнее

время не справляется с поставленными задачами, что негативно сказывается на работе всего подразделения. Начальник понимает, что без своевременной и честной обратной связи ситуация не улучшится, однако он испытывает опасения, что критика может подорвать мотивацию подчиненного и ухудшить его отношение к работе. В такой деликатной ситуации особенно важно подобрать правильный подход к коммуникации, чтобы конструктивно донести до сотрудника замечания и одновременно поддержать его желание развиваться и исправлять ошибки.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ ситуации и подготовка к разговору.

- Какие факторы следует учесть начальнику перед тем, как дать обратную связь сотруднику?
- Почему важно подготовиться и выбрать подходящее время и место для беседы?
- Как определить цели обратной связи, чтобы она была направлена на улучшение, а не на критику ради критики?

2. Принципы конструктивной обратной связи.

- Какие элементы должна содержать обратная связь, чтобы она была понятной и полезной?
- Почему важно сосредоточиться на конкретных фактах и ситуациях, а не на личностных характеристиках сотрудника?
- Как использование «я-высказываний» помогает избежать обвинительного тона и способствует диалогу?

3. Методы сохранения мотивации сотрудника.

- Как можно подчеркнуть сильные стороны и достижения сотрудника в процессе обратной связи?
- Почему важно предлагать конкретные рекомендации и поддержку для решения выявленных проблем?
- Как формулировать обратную связь так, чтобы она вызвала желание развиваться, а не чувство разочарования?

4. Навыки активного слушания и диалога.

- Как активное слушание помогает понять точку зрения сотрудника и его возможные трудности?
- Почему важно поощрять сотрудника к выражению своих мыслей и чувств в ответ на обратную связь?

- Как совместное обсуждение путей улучшения способствует укреплению доверия и сотрудничества?

5. Профилактика и поддержка в дальнейшем.

- Какие действия начальник может предпринять после беседы, чтобы поддержать сотрудника в достижении целей?
- Как регулярная обратная связь и конструктивная критика влияют на развитие профессиональных навыков и мотивацию?
- В каких случаях стоит привлекать дополнительные ресурсы, например наставников или тренинги, для помощи сотруднику?

Задача № 4

В отделе полиции сотрудник получил жалобу от гражданина, который выразил недовольство по поводу того, что его остановили за нарушение правил дорожного движения. Гражданин считает, что его остановили несправедливо и что поведение сотрудника было излишне строгим или некорректным. Такая ситуация требует от сотрудника не только профессионализма, но и умения правильно реагировать на критику, чтобы сохранить доверие граждан и поддержать положительный имидж правоохранительных органов. Важно разобраться, как вести себя в подобных случаях, чтобы разрешить конфликт и избежать эскалации напряженности.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Анализ ситуации и эмоциональный контроль.

- Какие эмоции может испытывать сотрудник при получении жалобы и как с ними справиться?
- Почему важно сохранять спокойствие и объективность в общении с гражданином?
- Как подготовиться к разговору, чтобы не усугубить конфликт?

2. Правила корректного общения с гражданами.

- Какие принципы вежливого и уважительного общения должен соблюдать сотрудник полиции?
- Как объяснить гражданину причины остановки и действия сотрудника, не переходя на оборонительную позицию?
- Почему важно внимательно слушать жалобу и давать гражданину возможность высказаться?

3. Разрешение конфликта и поиск компромисса.

- Какие шаги следует предпринять, чтобы снизить напряженность и восстановить доверие?
- Как можно предложить гражданину разъяснения или дополнительные действия (например, обращение в вышестоящие органы) для разрешения ситуации?
- В каких случаях уместно признать ошибку и извиниться, если она действительно имела место?

4. Документирование и последующие действия.

- Почему важно правильно зафиксировать жалобу и свои действия по ее рассмотрению?
- Какие процедуры существуют для обработки жалоб граждан в полиции?
- Как сотрудник может использовать полученный опыт для улучшения своей работы и предотвращения подобных ситуаций в будущем?

5. Психологическая устойчивость и профессиональное развитие.

- Как регулярное взаимодействие с жалобами влияет на профессиональное и личностное развитие сотрудника?
- Какие навыки и качества помогают сохранять эффективность и моральный дух в стрессовых ситуациях?
- Как руководитель может поддержать сотрудника после подобных инцидентов?

Задача № 5

В отделе полиции возникла необходимость провести совместную операцию с другими подразделениями. Успешное выполнение такой задачи требует слаженной работы, четкого обмена информацией и координации действий между сотрудниками разных служб. Для этого каждому участнику важно наладить эффективное общение с коллегами, преодолеть возможные барьеры и создать атмосферу доверия и взаимопомощи. Рассмотрим, как сотрудник может способствовать продуктивному взаимодействию в условиях совместной операции.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Подготовка к совместной работе.

- Почему важно заранее ознакомиться с задачами и функциями других подразделений?
- Как можно подготовиться к совместной операции, чтобы понимать общие цели и ожидания?
- Какие возможные сложности могут возникнуть при взаимодействии с коллегами из других служб?

2. Принципы эффективного общения.

- Какие ключевые навыки коммуникации способствуют успешному обмену информацией?
- Почему важно использовать ясный и понятный язык, избегая профессионального жаргона, непонятного для коллег из других подразделений?
- Как поддерживать открытость и готовность к диалогу в процессе работы?

3. Установление доверия и командной работы.

- Как можно построить доверительные отношения с коллегами из других подразделений?
- Почему следует проявлять уважение к мнению и опыту других участников операции?
- Как совместное принятие решений влияет на эффективность работы команды?

4. Решение конфликтов и преодоление разногласий.

- Какие методы можно использовать для конструктивного разрешения разногласий в команде?
- Как избежать эскалации конфликтов и сохранить продуктивную атмосферу?
- Почему важно фокусироваться на общих целях, а не на личных разногласиях?

5. Использование современных средств коммуникации.

- Какие инструменты и технологии помогают поддерживать связь и координацию между подразделениями?
- Как правильно организовать обмен информацией в реальном времени в ходе операции?
- Какие правила безопасности и конфиденциальности необходимо соблюдать при использовании коммуникационных средств?

6. Обратная связь и анализ совместной работы.

- Почему после операции важно провести обсуждение результатов и обменяться мнениями?
- Как конструктивная обратная связь помогает улучшать взаимодействие в будущем?
- Какие уроки можно извлечь из опыта совместной работы для повышения эффективности последующих операций?

Задача № 6

В городе З. произошел инцидент: гражданин С., задержанный за участие в пьяной драке, находился в полицейском изоляторе несколько дней. На третий день он пожаловался на ухудшение здоровья и был госпитализирован, однако своевременная медицинская помощь не была оказана, и вскоре он скончался. Смерть гражданина вызвала волну слухов о возможном насильственном характере происшествия, что спровоцировало возмущение среди жителей города. На второй день после его смерти у здания полиции собралась большая толпа, угрожавшая перерасти в массовые беспорядки.

В такой напряженной психологической обстановке начальник УВД, прибывший из областного центра, принял стратегическое решение: лично встретиться с матерью погибшего, объяснить ей причины смерти сына и сложившуюся ситуацию в городе, а также убедить ее выступить публично с разъяснениями, чтобы снизить напряженность в обществе. Выступление матери перед населением и по местному радио оказало успокаивающее влияние на толпу, что помогло предотвратить эскалацию конфликта и массовые беспорядки.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Психологический анализ ситуации.

- Какие эмоциональные реакции могли испытывать разные группы населения (родственники, свидетели, обычные граждане) в связи со смертью задержанного?
- Как слухи и непроверенная информация влияют на общественное настроение и поведение людей?
- Почему в кризисных ситуациях важно учитывать психологический настрой общества?

2. Роль коммуникации и доверия.

- Как личное общение с матерью погибшего могло помочь снизить эмоциональное напряжение?
- Почему искренность и открытость в диалоге с пострадавшими родственниками важны для предотвращения конфликтов?
- Как публичное выступление матери повлияло на восприятие ситуации жителями города?

3. Психологические методы деэскалации конфликта.

- Какие приемы и стратегии можно использовать для успокоения возмущенной толпы?
- Как помочь людям почувствовать, что их слышат и понимают даже в условиях кризиса?
- Почему важно вовремя реагировать на признаки нарастания социальной напряженности?

4. Управление стрессом и эмоциональным состоянием сотрудников полиции.

- Какие психологические трудности могут испытывать сотрудники полиции в таких ситуациях?
- Как поддержать моральный дух и профессиональную устойчивость правоохранителей в кризисный момент?
- Какие меры можно принять для предотвращения эмоционального выгорания и стресса среди сотрудников?

5. Этика и психологическая ответственность.

- Как соблюдение этических норм влияет на доверие общества к правоохранительным органам?
- Почему важно избегать манипуляций и искажений информации в общении с населением?
- Как формирование прозрачной и честной коммуникации способствует укреплению общественного спокойствия?

6. Профилактика и подготовка к кризисным ситуациям.

- Какие психологические навыки и знания должны развивать сотрудники полиции для эффективного управления конфликтами?
- Как можно заранее готовиться к возможным социальным кризисам и массовым волнениям?
- Какова роль обучения и тренингов в формировании психологической компетентности персонала?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Определение самоконтроля в общении.

Тест М. Снайдера позволяет оценить самоконтроль в общении. Методика содержит 10 утверждений.

Инструкция. Внимательно прочтите 10 предложений. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Задание № 2

Напишите кратко, своими словами содержание одного из фрагментов, предложенных ниже.

Цель: развитие навыка мгновенной передачи мысли своими словами, развитие творческого потенциала.

1. Пьер стоял у окна и смотрел на мерцающий огнями Петербург. В душе его бушевала буря сомнений и тревог. Он задавался вопросом: в чем смысл жизни? Все светские удовольствия казались пустыми, а поиски счастья – тщетными. Но где-то глубоко внутри зарождалось новое понимание, что настоящая радость кроется в простых вещах и искренних отношениях с близкими.

2. Родион сидел в своей комнате, охваченный мучительными мыслями. Его сознание не давало покоя: вина и страх, оправдания и сомнения переплетались в неразрывный узел. Он понимал, что преступление изменило его навсегда, но не мог найти покоя. Внутренний голос взывал к раскаянию и поиску искупления.

3. – Моя роза – особенная, – говорил Маленький принц, – она капризна и нежна, но именно поэтому я ее люблю. Я ухаживаю за ней, защищаю от ветра и жуков. Понимаешь, она стала для меня единственной, потому что я взял на себя ответственность за нее. Вот что значит любить по-настоящему.

4. Анна стояла на балконе, глядя на мерцающие огни города. В ее сердце боролись долг и страсть, общественное мнение и личное счастье. Она понимала: каждое решение – это шаг в неизвестность, который изменит не только ее судьбу, но и жизни тех, кто рядом. Тяжесть выбора давила на душу, не оставляя покоя.

Задание № 3

Какой стиль общения мы можем наблюдать в разговоре между Чичиковым и Коробочкой при обсуждении возможности продажи последней мертвых душ?

– Право, не знаю, – произнесла хозяйка с расстановкой. – Ведь я мертвых еще не продавала.

– Еще бы! Это бы скорей походило бы на диво, если бы вы их кому-нибудь продали. Или вы думаете, что в них есть в самом деле какой-нибудь прок?

– Нет, этого-то я не думаю. Что же в них за прок, проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

– Ну баба, кажется, крепколюбая! – подумал про себя Чичиков. – Послушайте, матушка. Да вы рассудите только хорошенько: ведь вы разоряетесь, платите за него подать, как за живого...

– Ох, отец мой, и не говори об этом! – подхватила помещица. – Еще третью неделю внесла больше полторараста. Да заседателя подмаслила.

– Ну, видите, матушка. А теперь примите в соображение только то, что заседателя вам подмасливать больше не нужно, потому что

теперь я плачу за них; я, а не вы; я принимаю на себя все повинности. Я совершу даже крепость на свои деньги, понимаете ли вы это?..

Отерши пот, Чичиков решился попробовать, нельзя ли ее навести на путь какую-нибудь иною стороною.

– Вы, матушка, – сказал он, – или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить...

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Какой из следующих подходов наиболее эффективен для разрешения конфликта?

- а) игнорирование проблемы;
- б) прямое обвинение другой стороны;
- в) активное слушание и поиск компромисса;
- г) угроза дисциплинарного взыскания.

2. Что такое эмпатия в контексте профессионального общения?

- а) способность манипулировать чувствами других;
- б) умение понимать и разделять чувства другого человека;
- в) игнорирование эмоций собеседника;
- г) стремление доминировать в разговоре.

3. Какое поведение является нарушением профессиональной этики сотрудника органов внутренних дел?

- а) честное выполнение служебных обязанностей;
- б) использование служебного положения для личной выгоды;
- в) сотрудничество с коллегами;
- г) уважение к гражданам.

4. Какой из следующих факторов способствует психологической устойчивости сотрудника?

- а) изоляция от коллег;
- б) наличие поддержки со стороны семьи и друзей;
- в) отказ от отдыха;
- г) игнорирование своих эмоций.

5. Какой стиль общения наиболее подходит для работы в команде?

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) либеральный;
- г) пассивный.

6. Каков основной принцип установления доверительных отношений между сотрудником ОВД и гражданином?

- а) принуждение к сотрудничеству;
- б) искренность и открытость в общении;
- в) упрощение всех процессов;
- г) строгость и дистанция в общении.

РАЗДЕЛ 4
ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ
СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ
СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Цели занятия

1. Закрепление знаний, полученных в ходе лекционного курса и самостоятельного изучения дополнительных источников (монографии, учебные и практические пособия, научные статьи) по теме занятия.
2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.
3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.
4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.
5. Умение выявить роль вербальных и невербальных средств общения, овладение умениями психодиагностики в профессиональном общении.

Контрольные задания и вопросы

1. Перцептивная сторона общения.
2. Невербальные средства и техники общения.
3. Вербальные техники общения.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

Во время дежурства два сотрудника полиции вступают в спор по поводу выполнения служебных обязанностей. Один из них выражает свое недовольство в агрессивном тоне, повышая голос и используя резкие выражения, в то время как второй сотрудник старается сохранять спокойствие и контролировать свои эмоции.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Вербальные методы разрешения конфликта.

- Какие слова и фразы может использовать спокойный сотрудник, чтобы снизить напряженность?
- Как можно выразить свое мнение и несогласие без эскалации конфликта?
- Почему важно использовать «я-сообщения» (например, «я чувствую», «мне кажется»), а не обвинения?

2. Невербальные стратегии.

- Какие жесты и мимика помогут продемонстрировать открытость и готовность к диалогу?
- Как поза и расстояние между сотрудниками влияют на эмоциональный фон общения?
- Почему важно контролировать тон, темп речи и выражение лица?

3. Психологические приемы управления эмоциями.

- Какие техники саморегуляции может использовать спокойный сотрудник, чтобы не поддаваться на провокацию?
- Как дыхательные упражнения или короткая пауза помогают снизить эмоциональное напряжение?
- Почему важно сохранять внутреннее спокойствие для конструктивного разрешения конфликта?

4. Активное слушание и эмпатия.

- Как показать собеседнику, что его слышат и понимают, даже если не согласны?
- Почему важно задавать уточняющие вопросы и перефразировать сказанное?
- Как проявление эмпатии способствует снижению агрессии и поиску компромисса?

5. Профилактика конфликтов в коллективе.

- Какие правила и нормы поведения помогают предотвращать подобные споры?
- Как регулярное обсуждение рабочих задач и ожиданий способствует снижению недопонимания?
- Почему важно поддерживать дружелюбную атмосферу и взаимное уважение среди сотрудников?

6. Роль лидера и коллег в разрешении конфликта.

- Как руководитель может помочь в ситуации, когда сотрудники не могут договориться?
- Какие методы медиации и фасилитации могут использоваться для восстановления конструктивного диалога?
- Почему своевременное вмешательство важно для предотвращения перерастания конфликта в серьезное противостояние?

Задача № 2

Сотрудник проводит допрос свидетеля, который проявляет признаки нервозности: избегает зрительного контакта, ерзает или замыкается в себе. Для успешного получения информации важно создать доверительную и спокойную атмосферу.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Невербальные средства для создания доверия.

- Какие позы и жесты сотрудник может использовать, чтобы не вызывать у свидетеля ощущение угрозы или давления?
- Как контролировать мимику, чтобы выразить понимание и доброжелательность?
- Почему важно соблюдать умеренное расстояние и не нарушать личное пространство свидетеля?
- Как можно использовать кивки, улыбку и открытые ладони для поддержки диалога?

2. Значение зрительного контакта.

- Как установить комфортный зрительный контакт, не вызывая у свидетеля дискомфорта?
- Почему чрезмерный или отсутствующий зрительный контакт может усиливать тревогу?
- Какие альтернативные способы выражения внимания можно применять, если прямой взгляд нежелателен?

3. Роль темпа и интонации речи.

- Как медленный и спокойный темп речи способствует снижению напряжения?
- Почему важно избегать резких и громких интонаций?
- Как паузы в разговоре помогают дать свидетелю время собраться с мыслями?

4. Психологические техники поддержки.

- Как невербальное отражение (микровзаимодействия) помогает установить эмоциональный контакт?
- Почему важно демонстрировать терпение и отсутствие спешки?
- Как можно использовать жесты поддержки (например, легкое кивание) для мотивации свидетеля к откровенности?

5. Адаптация невербального поведения под индивидуальные особенности.

- Как учитывать культурные и личностные особенности свидетеля при выборе невербальных средств?
- Почему важно быть гибким и чувствительным к реакциям собеседника?
- Как распознавать признаки дискомфорта и корректировать свое поведение?

Задача № 3

Сотрудник полиции Евгений общается с гражданином, который пришел сообщить о пропаже автомобиля. Гражданин испытывает сильное беспокойство и злость, ведет себя агрессивно, перебивает Евгения и отказывается слушать советы. Для эффективного взаимодействия Евгению важно деэскалировать конфликт и установить доверие.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Вербальные приемы деэскалации конфликта.

- Какие фразы и слова помогут Евгению показать понимание и сочувствие к переживаниям гражданина?
- Как использовать активное слушание и «я-сообщения» для снижения агрессии?
- Почему важно избегать споров, обвинений и категоричных утверждений?
- Как мягко вернуть разговор в конструктивное русло, если гражданин перебивает?

2. Невербальные стратегии установления доверия.

- Какие позы и жесты помогут Евгению продемонстрировать открытость и готовность помочь?
- Как контролировать интонацию, мимику и темп речи, чтобы не усиливать напряжение?

○ Почему важно соблюдать комфортное расстояние и избегать навязчивого приближения?

3. Психологические техники управления эмоциями.

○ Как Евгению сохранить спокойствие и не реагировать на провокации?

○ Какие дыхательные или ментальные приемы помогут снизить собственное эмоциональное напряжение?

○ Почему важно демонстрировать терпение и выдержку в сложных ситуациях?

4. Активное слушание и эмпатия.

○ Как показать гражданину, что его мнение и чувства важны, даже если он выражает агрессию?

○ Какие вопросы помогут уточнить ситуацию и понять истинные потребности собеседника?

○ Как перефразирование и подтверждение сказанного способствуют снижению враждебности?

5. Построение доверия через прозрачность и информирование.

○ Как Евгению объяснить гражданину процесс дальнейших действий, чтобы уменьшить тревогу?

○ Почему важно быть честным и открытым в коммуникации?

○ Как совместный поиск решений помогает укрепить сотрудничество?

Задача № 4

Оперативный сотрудник полиции Иван проводит опрос подозреваемого по делу о кражах. Подозреваемый пытается скрыть правду, при этом язык его тела демонстрирует признаки стресса: избегание взгляда, потирание рук. Задача Ивана – распознать ложь и побудить подозреваемого к откровенности.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Техники распознавания лжи по невербальным признакам.

○ Какие типичные проявления стресса и дискомфорта могут указывать на ложь?

○ Как интерпретировать избегание взгляда, потирание рук, нервные жесты и другие микровыражения?

○ Почему важно учитывать контекст и индивидуальные особенности подозреваемого?

2. Вербальные техники для выявления несоответствий.

- Как задавать открытые и уточняющие вопросы, чтобы проверить последовательность рассказа?
- Какие приемы помогают выявить противоречия в показаниях?
- Как использовать паузы и молчание для стимулирования дополнительной информации?

3. Построение доверия и создание безопасной атмосферы.

- Как Иван может снизить уровень стресса подозреваемого, чтобы тот чувствовал себя более комфортно?
- Почему важно проявлять нейтральность и избегать обвинительного тона?
- Какие фразы и поведение способствуют открытости и сотрудничеству?

4. Использование техники зеркалирования и активного слушания.

- Как повторение и перефразирование слов подозреваемого помогают выявить несоответствия?
- Как зеркалирование позы и жестов способствует установлению раппорта?
- Почему важно внимательно слушать и фиксировать детали речи и поведения?

5. Психологические приемы стимулирования откровенности.

- Как задавать вопросы, вызывающие эмоциональный отклик и заставляющие задуматься?
- Как использовать стратегию двойного выбора или альтернативного вопроса для получения правдивых ответов?
- Почему полезно давать возможность подозреваемому самому прийти к признанию, а не давить напрямую?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Активное слушание и перефразирование.

Цель: развить навык внимательного восприятия информации и подтверждения понимания собеседника.

Описание: работа в паре. Обучающийся и преподаватель (или два обучающихся) проводят диалог, где преподаватель рассказывает о некой ситуации, связанной с правонарушением. Задача оппонента – внимательно слушать и после каждого важного высказывания

перефразировать услышанное своими словами, чтобы подтвердить, что он правильно понял собеседника. Это помогает избежать недопониманий и демонстрирует уважение к собеседнику.

После упражнения обсуждается, насколько точно и корректно было выполнено перефразирование.

Примерная ситуация: гражданин рассказывает о происшествии на улице: он стал свидетелем кражи из магазина.

Рассказ гражданина: «Я стоял у витрины, когда заметил молодого человека, который сначала оглянулся по сторонам, а потом быстро сунул что-то в карман. Потом он пошел к выходу, оглядываясь. Казалось, он нервничает. Я подумал, что он что-то украл, но не был уверен. Потом я услышал, как продавец начал кричать, что пропала бутылка дорогого вина».

Перефразирование оппонента: «Если я правильно понял, Вы видели молодого человека, который выглядел нервным и, возможно, спрятал что-то в карман, а потом продавец заметил пропажу бутылки вина? (пауза для подтверждения) Правильно ли я Вас понял, что именно этот человек мог быть причастен к краже?»

Задание № 2

Использование открытых вопросов для сбора информации.

Цель: научиться формулировать вопросы, побуждающие собеседника к развернутому ответу.

Описание: обучающемуся предлагается составить и озвучить серию открытых вопросов (начинающихся с «что», «как», «почему»), которые помогут получить подробную информацию при допросе или беседе с очевидцем. Затем проводится ролевая игра, в которой преподаватель (или обучающийся) выступает в роли свидетеля, а обучающийся – в роли опрашиваемого.

По окончании анализируется, насколько вопросы способствовали раскрытию деталей и поддержанию диалога.

Примерная ситуация: сотрудник опрашивает свидетеля ДТП.

Примеры открытых вопросов:

- Что именно Вы увидели в момент столкновения?
- Как, по Вашему мнению, развивалась ситуация перед аварией?
- Какие действия предприняли участники происшествия после столкновения?
- Можете описать, как выглядели водители и пассажиры?
- Почему, на Ваш взгляд, произошла эта авария?

Рассказ свидетеля (ответ на вопросы): «Я ехал за красным автомобилем, и он внезапно резко затормозил. В этот момент сзади в него врезалась серая машина. Водитель красного автомобиля выглядел растерянным, а водитель серой машины вышел и начал громко ругаться».

Задание № 3

Контроль интонации и темпа речи.

Цель: овладеть умением управлять голосом для установления доверительного контакта и снижения напряженности.

Описание: сотрудник читает заранее подготовленный текст, имитирующий обращение к гражданину в стрессовой ситуации. Задача – варьировать интонацию, делать паузы, контролировать темп речи так, чтобы звучать уверенно, спокойно и располагающе. После записи или выступления проводится самоанализ и обратная связь от коллег, отмечаются удачные моменты и зоны для улучшения.

Примерная ситуация: сотрудник обращается к взволнованному гражданину, который стал участником конфликта.

Текст обращения с контролем интонации и темпа: «Здравствуйте, я понимаю, что ситуация сейчас напряженная (*спокойно, медленно*). Давайте сделаем так: расскажите, что именно произошло, чтобы я мог помочь Вам разобраться (*пауза*). Постарайтесь говорить спокойно, я здесь, чтобы помочь (*уверенно, мягко*)».

Задание № 4

Кодовое слово.

Описание: команда делится на две группы. Одна группа показывает без слов (жестами, мимикой, позами) заданное слово или ситуацию, связанные с работой полиции (например, «задержание», «допрос», «проверка документов»). Вторая группа должна угадать.

Фабула: сотрудники отрабатывают умение передавать информацию невербально, а наблюдатели – читать мимику и жесты в профессиональном контексте.

Задание № 5

Невидимый допрос.

Описание: в группе один участник – подозреваемый, остальные – следователи. Следователи задают вопросы, но говорить нельзя – только мимика и жесты. Подозреваемый должен понять вопросы и ответить жестами.

Фабула: развитие навыков невербальной коммуникации при допросе, понимания эмоций и намерений без слов.

Памятка по вербальному общению для сотрудников полиции

1. Активное слушание:

- смотрите в глаза собеседнику;
- перефразируйте услышанное для подтверждения;
- используйте невербальные знаки внимания (кивки, улыбка).

2. Задавайте открытые вопросы:

- начинайте с «что», «как», «почему»;
- избегайте вопросов, на которые можно ответить «да» или «нет»;
- позволяйте собеседнику раскрыться.

3. Контролируйте интонацию и темп речи:

- говорите спокойно и уверенно;
- используйте мягкий тон с эмоционально напряженными

людьми;

- делайте паузы, чтобы дать время на ответ.

4. Давайте ясные и лаконичные инструкции:

- используйте короткие предложения;
- избегайте двусмысленностей;
- повторяйте ключевые моменты.

5. Управляйте конфликтом:

- сохраняйте спокойствие;
- признавайте эмоции собеседника;
- предлагайте конструктивный диалог;
- избегайте обвинений и резких выражений.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Какое невербальное средство коммуникации может наиболее явно сигнализировать о доверии во время профессионального общения?

- а) избегание зрительного контакта;
- б) кивание головой;
- в) открытая поза тела;
- г) перекрестные руки.

2. Что из перечисленного наиболее эффективно для установления контакта в начале взаимодействия с гражданами в правоохранительной деятельности?

- а) формальный подход без лишних слов;
- б) использование непринужденного языка и дружелюбного тона;
- в) прямое указание на свои служебные полномочия;
- г) обращение к гражданам на их родном языке.

3. Какое из следующих утверждений о жестах неверно?

- а) жесты могут быть интерпретированы по-разному в разных культурах;
- б) жесты всегда имеют одно значение и не подвержены изменению;
- в) жесты могут усиливать сказанное словами;
- г) некоторые жесты могут быть утрированными и не отражать истинное настроение.

4. Какая вербальная стратегия может помочь в разрядке напряженной ситуации при общении с гражданином?

- а) игнорирование эмоций гражданина;
- б) сосредоточение на глубоких юридических терминах;
- в) применение активного слушания и отражения эмоций;
- г) устное уведомление о последствиях.

5. Какой стиль общения наиболее подходит для работы в команде?

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) либеральный;
- г) пассивный.

6. Какое невербальное средство может сигнализировать о закрытости собеседника?

- а) открытые руки;
- б) скрещенные руки;
- в) улыбка;
- г) зрительный контакт.

РАЗДЕЛ 5

МЕТОДЫ И ПРИЕМЫ ОКАЗАНИЯ ПРАВОМЕРНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ГРАЖДАН

Цели занятия

1. Закрепление знаний, полученных в ходе лекционного курса и самостоятельного изучения дополнительных источников (монографии, учебные и практические пособия, научные статьи) по теме занятия.
2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.
3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.
4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.
5. Ознакомление с приемами правомерного психологического воздействия на граждан с целью получения правдивых показаний.

Контрольные задания и вопросы

1. Методы правомерного воздействия на личность.
2. Приемы правомерного психологического воздействия на граждан.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

В отделение полиции поступило заявление о мошенничестве, и следователь Марина проводит беседу с гражданином, который подозревается в причастности к делу. Мужчина ведет себя сдержанно, избегает прямых ответов и часто меняет тему разговора. Марина замечает, что он старается не смотреть ей в глаза и периодически вздыхает. Для получения правдивой информации Марина решает применить методы правомерного психологического воздействия: она начинает задавать открытые вопросы, использует технику зеркалирования – повторяет и перефразирует его слова, чтобы показать внимание и понимание. При этом она сохраняет спокойный тон

и избегает обвинений, создавая атмосферу доверия. В процессе беседы Марина делает паузы после ответов, давая возможность мужчине дополнить рассказ, и мягко направляет разговор к ключевым деталям.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие приемы психологического воздействия использовала Марина и почему они эффективны?
2. Как соблюдение нейтрального тона помогает в установлении контакта?
3. Какие дополнительные методы можно применить, чтобы снизить сопротивление гражданина?
4. Приведите примеры вопросов, которые способствуют раскрытию правдивой информации без давления.
5. Объясните, почему использование обвинительного тона может привести к ухудшению ситуации.

Задача № 2

Во время проверки документов в общественном месте сотрудник ППС Алексей сталкивается с гражданкой, которая ведет себя нервно и отказывается предоставить необходимые сведения. Алексей решает использовать приемы правомерного психологического воздействия: он сохраняет спокойствие, обращается к женщине с уважением, задает вопросы с альтернативным выбором, например: «Вы предпочитаете объяснить ситуацию сейчас или позже?», чтобы стимулировать ее к сотрудничеству. Он внимательно слушает, не перебивает и использует технику активного слушания, повторяя ключевые фразы, чтобы показать понимание. Алексей также применяет тактику постепенного вовлечения, начиная с нейтральных тем и плавно переходя к основным вопросам.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Почему техника альтернативного выбора эффективна в данной ситуации?
2. Как активное слушание способствует снижению напряженности?
3. Какие ошибки в психологическом воздействии мог бы допустить сотрудник ППС?

4. Предложите варианты вопросов, которые помогут установить доверительный контакт.

5. Оцените, как постепенное вовлечение влияет на готовность гражданина к диалогу.

Задача № 3

В ходе проверки по заявлению о нарушении общественного порядка сотрудник полиции Сергей сталкивается с группой молодых людей, которые отказываются давать объяснения и демонстрируют агрессивное поведение. Сергей применяет методы правомерного психологического воздействия: он сохраняет спокойствие, использует мягкий, но уверенный тон, обращается к каждому по имени, что помогает снизить уровень агрессии. Он задает открытые вопросы, избегая обвинений, и применяет технику зеркалирования – повторяет высказывания, чтобы показать, что слышит и понимает собеседников. Сергей также использует паузы, позволяя группе осмыслить сказанное и снизить эмоциональное напряжение.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Как обращение по имени влияет на эмоциональный настрой граждан?

2. Почему важно избегать обвинительного тона при общении с агрессивной группой?

3. Какие еще методы психологического воздействия можно применить в данной ситуации?

4. Объясните роль пауз и молчания в снижении напряженности.

5. Приведите примеры открытых вопросов, которые помогут получить информацию без конфликта.

Задача № 4

При проведении профилактической беседы с гражданином, замеченным в неоднократных нарушениях правил дорожного движения, сотрудник ГИБДД Виктория сталкивается с уклончивыми ответами и попытками оправдаться. Виктория применяет правомерные психологические приемы: она использует технику «перефразирования», чтобы уточнить сказанное, задает вопросы с эмоциональным подтекстом, например: «Как Вы думаете, какие последствия могут быть у таких действий для Вашей семьи?», что стимулирует осоз-

вание ответственности. Виктория также демонстрирует эмпатию, подтверждая, что понимает возможные трудности, и предлагает помощь в решении проблем, связанных с поведением на дороге.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Как техника перефразирования помогает в установлении понимания?
2. Почему вопросы с эмоциональным подтекстом эффективны для мотивации к изменению поведения?
3. Как проявление эмпатии влияет на готовность гражданина к сотрудничеству?
4. Предложите варианты вопросов, которые помогут выявить истинные причины нарушений.
5. Обсудите, как предложение помощи может изменить отношение гражданина к ситуации.

Задача № 5

Во время проведения проверки по жалобе на шум в жилом районе сотрудник полиции Дмитрий общается с жителем, который отказывается признавать факт нарушения и ведет себя враждебно. Дмитрий применяет методы психологического воздействия: он сохраняет нейтральный и вежливый тон, использует технику зеркалирования для отражения эмоций собеседника, задает уточняющие вопросы, чтобы выявить детали ситуации. Он также применяет прием «альтернативного выбора», например: «Вы предпочитаете обсудить этот вопрос сейчас или назначить встречу позже?», что дает гражданину ощущение контроля. Дмитрий избегает прямых обвинений, что снижает уровень сопротивления и способствует конструктивному диалогу.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Как техника зеркалирования помогает в работе с враждебно настроенным гражданином?
2. Почему важно сохранять нейтральный тон и избегать обвинений?
3. Как прием альтернативного выбора влияет на восприятие ситуации гражданином?

4. Какие вопросы помогут уточнить обстоятельства без усиления конфликта?

5. Объясните, как создание ощущения контроля у гражданина способствует сотрудничеству.

Памятка по методам и приемам правомерного психологического воздействия на граждан

1. Открытые вопросы:

- способствуют развернутым ответам;
- пример: «Расскажите, что произошло?».

2. Техника зеркалирования:

- повторение или перефразирование слов собеседника;
- демонстрация внимания и понимания;
- пример: «Вы говорите, что не помните деталей?».

3. Активное слушание:

- полное внимание, подтверждение понимания;
- не перебивать, использовать кивки, короткие фразы поддержки.

4. Альтернативный выбор:

- предложение вариантов для принятия решения;
- пример: «Вы хотите обсудить это сейчас или позже?».

5. Перефразирование:

- уточнение и фиксирование понимания;
- пример: «Я правильно понимаю, что Вы...».

6. Обращение по имени:

- персонализация общения;
- снижение напряженности.

7. Использование пауз:

• позволяет осмыслить информацию и снизить эмоциональное напряжение.

8. Эмпатия:

- выражение понимания и уважения к чувствам собеседника;
- пример: «Понимаю, что это для Вас непросто».

9. Сохранение нейтрального и вежливого тона:

- исключает эскалацию конфликта;
- помогает создать доверительную атмосферу.

10. Избегание обвинений и давления:

- не использовать обвинительные формулировки;
- стимулирует сотрудничество и открытость.

Применение этих методов в комплексе позволяет эффективно взаимодействовать с гражданами, снижать уровень сопротивления и получать достоверную информацию, сохраняя при этом уважение и соблюдая правовые нормы.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Активное слушание и перефразирование.

Цель: развить навыки внимательного восприятия информации и умения корректно отражать сказанное собеседником.

Описание: участники разбиваются на пары. Один играет роль гражданина, второй – сотрудника полиции. Гражданин рассказывает о несложной жизненной ситуации (например, потерял документы, стал свидетелем происшествия). Задача сотрудника – внимательно слушать, не перебивать, а затем перефразировать услышанное своими словами, чтобы подтвердить понимание. После этого роли меняются.

Задание:

- слушайте внимательно, не перебивайте;
- перефразируйте сказанное, используя свои слова;
- обратите внимание на эмоции собеседника и попытайтесь их отразить.

Результат: участники учатся создавать атмосферу доверия, показывая гражданину, что его слышат и понимают, это снижает напряженность и способствует открытому диалогу.

Пример 1:

Гражданин: «Я потерял паспорт вчера вечером в парке и теперь не знаю, как мне быть».

Сотрудник: «Вы говорите, что потеряли паспорт в парке вчера вечером, и сейчас чувствуете растерянность?»

Пример 2:

Гражданин: «Я стал свидетелем ДТП на перекрестке, водитель был очень нервным».

Сотрудник: «Понимаю, Вы видели аварию на перекрестке и заметили, что водитель был взволнован?»

Пример 3:

Гражданин: «Меня вчера обокрали в магазине, у меня украли телефон».

Сотрудник: «Вы сообщаете, что вчера в магазине у Вас украли телефон и это вас сильно беспокоит?»

Задание № 2

Открытые вопросы и альтернативный выбор.

Цель: научиться формулировать вопросы, стимулирующие развернутый ответ, и предоставлять гражданину возможность выбора.

Описание: в группе обсуждаются типичные ситуации общения с гражданами (например, задержание, объяснение). Каждый участник формулирует три открытых вопроса, которые могут помочь получить подробную информацию. Затем преподаватель дает возможные варианты ответа, участники учатся предлагать альтернативный выбор, чтобы гражданин чувствовал контроль над ситуацией.

Задание:

- составьте три открытых вопроса к заданной ситуации;
- предложите гражданину два варианта действия (например, «Хотите рассказать об этом сейчас или после консультации с адвокатом?»).

Результат: упражнение способствует развитию навыков гибкого и уважительного общения, позволяющего снизить сопротивление и получить достоверные сведения.

Пример 1:

«Расскажите, пожалуйста, что именно произошло в тот вечер?»

Альтернатива: «Хотите обсудить это сейчас или предпочитаете сделать заявление позже?»

Пример 2:

«Как Вы себя чувствовали во время инцидента?»

Альтернатива: «Вы хотите, чтобы я вызвал для Вас психолога или вам достаточно моего присутствия?»

Пример 3:

«Что, по Вашему мнению, могло привести к конфликту?»

Альтернатива: «Желаете ли Вы дать показания сейчас или после консультации с адвокатом?»

Задание № 3

Эмпатия и отражение эмоций.

Цель: освоить приемы выражения сочувствия и понимания чувств гражданина.

Описание: в парах один участник изображает гражданина, переживающего стрессовую ситуацию (например, потерю близкого, конфликт), второй – сотрудника полиции, задача которого – выявить и отразить эмоциональное состояние собеседника, используя фразы эмпатии и поддерживающий тон.

Задание:

- определите, какие эмоции испытывает гражданин;
- используйте фразы, показывающие понимание и сочувствие («Понимаю, что это для Вас тяжело»);
- сохраняйте спокойный и уважительный тон.

Результат: участники учатся создавать эмоциональный контакт, что помогает уменьшить напряженность и способствует конструктивному диалогу.

Пример 1:

Гражданин: «Я очень переживаю из-за случившегося».

Сотрудник: «Понимаю, что для Вас это действительно тяжелый момент».

Пример 2:

Гражданин: «Меня пугает, что меня могут неправильно понять».

Сотрудник: «Это естественно – бояться недопонимания в такой ситуации».

Пример 3:

Гражданин: «Я злюсь на того человека, который меня обидел».

Сотрудник: «Вы испытываете злость, и это понятно, учитывая обстоятельства».

Задание № 4

Использование пауз и мягкого тона в общении.

Цель: научиться контролировать темп и интонацию речи для снижения напряженности в диалоге.

Описание: в группе проводится ролевая игра, где один участник – гражданин, выражающий недовольство, другой – сотрудник полиции. Задача сотрудника – использовать паузы после вопросов и утверждений, говорить спокойным, мягким голосом, не перебивать и не повышать тон.

Задание:

- практикуйте выдерживание пауз после сказанного;
- следите за интонацией, избегайте резких и громких звуков;
- отмечайте, как меняется поведение гражданина.

Результат: упражнение помогает осознать важность невербальных сигналов и темпа речи для создания комфортной атмосферы общения.

Пример 1:

Сотрудник: «Расскажите, пожалуйста, что произошло... (пауза) Я здесь, чтобы помочь Вам».

Пример 2:

Сотрудник: «Понимаю, что ситуация напряженная... (пауза) Давайте попробуем разобраться вместе».

Пример 3:

Сотрудник: «Если Вы не возражаете, я задам несколько вопросов... (пауза) Это поможет нам понять ситуацию лучше».

Задание № 5

Ситуационный анализ: выбор метода воздействия.

Цель: развить умение выбирать адекватный метод психологического воздействия в зависимости от ситуации.

Описание: группе предлагаются различные сценарии взаимодействия с гражданами (например, конфликт на улице, задержание подозреваемого, беседа со свидетелем). Участники анализируют ситуацию и предлагают оптимальный набор приемов (открытые вопросы, эмпатия, зеркалирование и т. д.) для достижения конструктивного результата.

Задание:

- ознакомьтесь с кейсом;
- определите эмоциональное состояние гражданина и его возможные реакции;
- выберите и обоснуйте методы психологического воздействия, которые примените.

Результат: участники учатся гибко адаптировать свои действия, учитывая индивидуальные особенности граждан и специфику ситуации, что повышает эффективность коммуникации.

Пример 1:

Ситуация: конфликт на улице между двумя гражданами.

Методы: использовать спокойный тон, задавать открытые вопросы («Что именно вызвало разногласия?»), выражать эмпатию («Понимаю, что Вы расстроены»).

Пример 2:

Ситуация: задержание подозреваемого, который нервничает.

Методы: применять паузы в речи, мягко объяснять права, использовать перефразирование для подтверждения понимания.

Пример 3:

Ситуация: беседа со свидетелем происшествия, который боится говорить.

Методы: задавать альтернативные вопросы («Вы хотите рассказать все сейчас или позже?»), проявлять эмпатию, создавать доверительную атмосферу через активное слушание

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Какой метод психологического воздействия наиболее эффективен для установления доверия?

- а) прямое указание;
- б) эмпатия;
- в) игнорирование.

2. Какой прием помогает снизить уровень стресса у сотрудников полиции?

- а) игнорирование проблем;
- б) физическая активность;
- в) увеличение рабочего времени.

3. Какой метод можно использовать для работы с агрессивными гражданами?

- а) угрозы;
- б) «я-сообщения»;
- в) игнорирование.

4. Какой прием помогает в профилактике правонарушений среди молодежи?

- а) запугивание;
- б) интерактивные лекции;
- в) неправильные примеры.

5. Какой метод можно использовать для создания безопасной обстановки при опросе жертвы преступления?

- а) грубый тон;
- б) конфиденциальность;
- в) прямые угрозы.

6. Что помогает повысить уверенность сотрудников перед операцией?

- а) визуализация;
- б) игнорирование;
- в) пессимизм.

РАЗДЕЛ 6

ПСИХОТЕХНИКА ПОЗНАНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПАРТНЕРОВ ПО ОБЩЕНИЮ. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПОРТРЕТИРОВАНИЕ

Цели занятия

1. Закрепление знаний, полученных в ходе лекционного курса и самостоятельного изучения дополнительных источников (монографии, учебные и практические пособия, научные статьи) по теме занятия.
2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.
3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.
4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.
5. Ознакомление с правилами составления психологического портрета.

Контрольные задания и вопросы

1. Прием использования всех источников информации для составления психологического портрета.
2. Правило оценки по делам, поступкам и их результатам.
3. Правило психологической оценки документов, характеризующих лицо, представляющее оперативный интерес.
4. Правило получения информации в процессе психологического наблюдения за человеком.
5. Правило получения информации из биографических данных. Правило жизненной позиции.
6. Правило извлечения психологической информации из вещей, принадлежащих человеку.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

В одном из отделов полиции работали двое коллег – Иван и Петр. Иван всегда ценил Петра как надежного и общительного сотрудника, с которым можно было легко найти общий язык и обсудить любые рабочие вопросы. Однако в последнее время Иван заметил, что Петр стал значительно замкнутее, избегает неформального общения и редко делится своими мыслями. Такое поведение вызывало у Ивана беспокойство, ведь он понимал, что проблемы в личной жизни могут негативно сказаться на профессиональной деятельности и общем настрое сотрудника. Иван решил применить знания по психотехнике познания личностных особенностей и психологическому портретированию, чтобы лучше понять состояние Петра, выявить возможные причины его замкнутости и при необходимости оказать поддержку.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие методы психологического портретирования может использовать Иван, чтобы аккуратно и ненавязчиво собрать информацию о состоянии Петра, не нарушая его личных границ?
2. Как Иван может определить, какие именно личностные особенности и эмоциональные состояния влияют на поведение Петра в рабочей обстановке?
3. Каким образом Иван может построить диалог с Петром, чтобы создать доверительную атмосферу и помочь коллеге открыться?
4. Какие признаки в невербальном поведении Петра Иван может заметить, чтобы дополнить психологический портрет и лучше понять внутренние переживания коллеги?
5. Как использование психотехнических приемов познания личности поможет Ивану не только выявить проблему, но и выбрать наиболее эффективные способы поддержки Петра?
6. Какие этические нормы следует соблюдать Ивану при применении психологического портретирования в отношении коллеги, чтобы не нарушить профессиональные и личные границы?
7. Обсудите, каким образом понимание личностных особенностей партнера по общению способствует укреплению командного духа и повышению эффективности работы отдела полиции.

8. Предложите конкретные шаги, которые Иван может предпринять после составления психологического портрета Петра, чтобы оказать ему помощь и поддержать в трудной ситуации.

Задача № 2

В ходе тренинга по командообразованию среди сотрудников органов внутренних дел была проведена диагностика личностных типов с использованием теста, направленного на выявление уровней экстраверсии и интроверсии у участников. Результаты показали, что часть сотрудников проявляет выраженные черты экстравертов: они активны, инициативны, ориентированы на внешнее взаимодействие и коммуникацию. В то же время другая часть группы характеризуется высокой степенью интроверсии – склонностью к внутреннему сосредоточению, глубокому анализу и предпочтению спокойной обстановки для работы.

Понимание этих личностных особенностей открывает широкие возможности для повышения эффективности совместной деятельности. В частности, знание того, кто из коллег склонен к более активному, общительному стилю, а кто предпочитает работу в тишине и уединении, позволяет руководству и самим сотрудникам грамотно распределять роли и задачи, учитывая индивидуальные склонности. Например, экстраверты могут брать на себя функции, связанные с коммуникацией, координацией и инициативой, в то время как интроверты – заниматься аналитической работой, подготовкой документов и планированием.

Кроме того, осознание различий в стилях общения способствует выстраиванию более продуктивного диалога внутри команды. Экстраверты, как правило, предпочитают открытое обсуждение и быстрый обмен мнениями, тогда как интроверты нуждаются в дополнительном времени для обдумывания информации и могут лучше воспринимать письменные формы коммуникации. Данная адаптация методов взаимодействия снижает вероятность недопониманий и конфликтов.

Важным аспектом является также разработка индивидуальных мотивационных стратегий. Экстраверты часто получают дополнительный заряд энергии от признания и активного участия в коллективных мероприятиях, а интроверты ценят спокойствие и возможность работать в комфортной обстановке без излишнего давления.

Учет этих особенностей способствует созданию благоприятной психологической атмосферы и укреплению командного духа.

Наконец, результаты теста могут стать основой для организации дальнейших тренингов и обучающих мероприятий, которые будут учитывать разные предпочтения участников. Например, интровертам полезно предоставлять возможность работать в малых группах или индивидуально, а экстравертам – участвовать в динамичных ролевых играх и дискуссиях.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Как можно адаптировать распределение ролей в команде с учетом выявленных личностных типов, чтобы повысить общую эффективность работы?

2. Какие методы коммуникации и обмена информацией будут наиболее эффективны для интровертов и экстравертов соответственно?

3. Каким образом можно создавать условия, при которых каждый сотрудник чувствовал бы себя комфортно и мог максимально раскрыть свой потенциал?

4. Какие стратегии мотивации лучше всего подходят для экстравертов и интровертов в условиях службы в органах внутренних дел?

5. Как результаты теста могут помочь в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций внутри коллектива?

6. Какие форматы тренингов и обучающих мероприятий можно рекомендовать для успешного взаимодействия сотрудников с разными личностными особенностями?

7. Как можно использовать знания о личностных типах для укрепления командного духа и повышения взаимопонимания среди сотрудников?

Задача № 3

После сложного и эмоционально напряженного инцидента на службе в коллективе заметны значительные изменения в поведении одного из сотрудников – Сергея. Его коллеги обращают внимание на признаки стресса и эмоционального выгорания: сниженный уровень мотивации, замкнутость, раздражительность, усталость и общее ухудшение настроения. Такие перемены не только

вливают на личное состояние Сергея, но и отражаются на атмосфере в коллективе и эффективности совместной работы. В этой ситуации особенно важно правильно понять внутреннее состояние сотрудника и обеспечить ему необходимую поддержку. Для этого коллегам рекомендуется использовать методы психологического портретирования, которые позволяют глубже познать личностные особенности Сергея, выявить причины его эмоционального состояния и подобрать наиболее эффективные способы взаимодействия и поддержки.

Психологическое портретирование – это систематический подход к изучению индивидуальных особенностей человека, включающий оценку его эмоционального состояния, мотиваций, коммуникативных стилей и личностных характеристик. Применение таких методов помогает не только понять, как именно стресс воздействует на конкретного человека, но и определить, каким образом можно максимально эффективно поддержать его в трудный период. Важно учитывать, что каждый человек уникален и универсальные методы поддержки могут работать не для всех, поэтому глубокое понимание личности Сергея позволит коллегам адаптировать свои действия с учетом его индивидуальных потребностей и особенностей восприятия.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие методы и инструменты психологического портретирования могут быть использованы для оценки эмоционального состояния и личностных характеристик Сергея?

○ Обсудите преимущества и ограничения различных психологических опросников и тестов (например, шкала выгорания по Маслач (МВИ), опросники тревожности и депрессии Бека или шкала тревожности Спилбергера, тесты MBTI (Майерс-Бриггс), «Большая пятерка» (Big Five)) и т. д.

○ Как можно использовать наблюдение и неформальное интервью для дополнения данных тестирования?

○ Какие особенности коммуникативного стиля Сергея можно выявить и как это поможет в поддержке?

2. Каким образом результаты психологического портретирования могут помочь коллегам адаптировать методы поддержки и взаимодействия с Сергеем?

- Рассмотрите, как личностные типы (например, интроверт или экстраверт) влияют на предпочтительные формы общения и поддержки.

- Какие стратегии поддержки наиболее эффективны для разных типов личности в условиях стресса и выгорания?

- Как избежать дополнительных стрессовых факторов при оказании помощи?

3. Какие дополнительные психологические и организационные меры могут быть внедрены в коллективе для снижения риска эмоционального выгорания и повышения психологической устойчивости сотрудников?

- Обсудите роль регулярных тренингов по стресс-менеджменту и эмоциональной саморегуляции.

- Каким образом создание культуры открытого общения и взаимопомощи способствует улучшению психологического климата?

- Как можно организовать систему поддержки с привлечением профессиональных психологов?

4. Как можно использовать психологическое портретирование для профилактики подобных ситуаций в будущем?

- Какие методы мониторинга и оценки состояния сотрудников следует внедрить?

- Как учитывать индивидуальные особенности при распределении рабочих задач и нагрузок?

- Каким образом обучение навыкам эмоциональной компетентности может повысить общую устойчивость коллектива?

Задача № 4

При повышении нагрузки на работе сотрудники могут испытывать стресс, что негативно влияет на их самочувствие и эффективность труда. Чтобы объективно оценить уровень стресса в коллективе и выявить личностные особенности, влияющие на восприимчивость к нагрузкам, руководитель принимает решение провести анонимный опрос. Правильно составленные вопросы – ключевой фактор получения достоверных и полезных данных, которые помогут разработать эффективные меры поддержки и улучшения рабочей атмосферы.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие принципы следует учитывать при формулировке вопросов для анонимного опроса, чтобы обеспечить честность и точность ответов?

- Обсудите важность простоты и понятности формулировок, избегания двусмысленностей и сложных терминов.
- Как обеспечить нейтральность вопросов, чтобы не навязывать ответ и не создавать предвзятость?
- Почему важно избегать вопросов, вызывающих чувство угрозы или опасения раскрытия личной информации даже при анонимности?

2. Какие типы вопросов наиболее эффективны для выявления уровня стресса и личностных особенностей?

- Рассмотрите использование шкал Лайкерта (например, от «совершенно не согласен» до «полностью согласен»).
- Обсудите баланс между закрытыми (выбор из вариантов) и открытыми (свободный ответ) вопросами.
- Какие стандартизированные опросники или элементы из них можно интегрировать (например, опросник выгорания, опросник тревожности)?

3. Как включить в опрос вопросы, которые помогут выявить личностные особенности, влияющие на восприятие стресса?

- Обсудите возможность использования кратких шкал для оценки таких черт, как устойчивость к стрессу, уровень экстраверсии / интроверсии, потребность в поддержке.
- Как вопросы о стилях общения и предпочтениях в работе могут понять индивидуальные особенности сотрудников?

4. Как обеспечить анонимность и комфорт участников опроса, чтобы повысить достоверность ответов?

- Обсудите технические и организационные меры по сохранению анонимности.
- Какие инструкции и пояснения следует дать сотрудникам перед опросом?
- Как мотивировать сотрудников участвовать в опросе честно и открыто?

5. Как анализировать полученные данные с учетом личностных особенностей и уровня стресса?

- Какие методы статистической обработки и интерпретации результатов следует применять?
- Как интегрировать результаты опроса в разработку мероприятий по поддержке коллектива?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Зеркало эмоций.

Фабула: сотрудник полиции проводит опрос свидетеля происшествия, который испытывает сильное волнение и страх после недавнего ограбления. Свидетель пытается рассказать о случившемся, но его речь прерывиста, голос дрожит. Задача сотрудника – не только слушать слова, но и внимательно наблюдать за мимикой, жестами и интонацией, чтобы понять истинное эмоциональное состояние человека. Отзеркаливание эмоций помогает установить доверие и снизить уровень тревоги, что способствует более открытому и подробному рассказу.

Сценарий:

- **Роли:** свидетель, сотрудник полиции.
- **Ситуация:** свидетель стал очевидцем уличного конфликта, он взволнован и растерян. Его задача – рассказать о происшествии, стараясь передать свои эмоции максимально естественно. Сотрудник полиции внимательно наблюдает за невербальными сигналами и пытается отзеркалить их – повторить позу, мимику, интонацию.
- **Цель:** установить эмоциональный контакт, снизить тревогу свидетеля, получить более полный рассказ.

Рекомендации:

- перед началом обсудите, что такое отзеркаливание и цели его применения;
- по окончании игры проведите разбор: какие эмоции были замечены, насколько точно они были отражены, что это дало в общении.

Шаблон для «Зеркала эмоций».

- Какие эмоции вы увидели у партнера?
- Какие элементы невербального поведения были для вас ключевыми?
- Насколько точно вы смогли отзеркалить эмоции?
- Как это повлияло на атмосферу общения?

Задание № 2

Портрет собеседника.

Фабула: во время допроса подозреваемого в административном правонарушении сотрудник полиции замечает, что мужчина часто меняет позу, избегает зрительного контакта и сжимает руки. Аналитик, наблюдавший за беседой, делает выводы о возможной тревожности, неуверенности и внутреннем конфликте собеседника. Эти наблюдения позволяют сотруднику скорректировать стиль общения – перейти к более спокойной и поддерживающей манере, чтобы получить максимально полную и честную информацию.

Сценарий:

- **Роли:** собеседник, наблюдатель, аналитик.
- **Ситуация:** собеседник рассказывает короткую историю (реальную или вымышленную). Наблюдатель фиксирует невербальные проявления: позу, жесты, мимику, тон. Аналитик после беседы описывает личностные особенности и эмоциональное состояние собеседника, основываясь на наблюдениях.
- **Цель:** развить умение комплексно воспринимать личность, замечать детали невербального поведения.

Рекомендации:

- поощряйте наблюдателей делать пометки во время рассказа;
- аналитик должен аргументировать свои выводы, ссылаясь на конкретные наблюдения;
- обсудите, как полученные данные могут помочь в реальных ситуациях общения.

Шаблон для «Портрета собеседника».

- Какие невербальные сигналы вы зафиксировали?
- Какие личностные черты можно предположить на основе этих сигналов?
- Что вызвало у вас наибольшие сомнения?
- Как бы вы использовали полученную информацию в реальной ситуации?

Задание № 3

Чтение между строк.

Фабула: сотрудник полиции общается с женщиной, которая заявляет, что все в порядке и она не нуждается в помощи. Однако ее голос тихий, взгляд избегает контакта, а в речи слышны паузы

и вздохи. Анализируя эти несоответствия, сотрудник понимает, что женщина скрывает страх или стресс, возможно, связанный с домашним насилием. Распознавание таких скрытых сигналов позволяет вовремя предложить помощь и направить разговор в нужное русло.

Сценарий:

- **Роли:** говорящий, слушатель.
- **Ситуация:** говорящий читает или рассказывает подготовленный диалог, где слова не совпадают с истинными чувствами (например, говорит «все нормально», но голос дрожит, есть паузы). Слушатель должен выявить скрытые эмоции и намерения.

- **Цель:** научиться распознавать несоответствия между вербальными и невербальными сигналами.

Рекомендации:

- используйте заранее подготовленные тексты с описанием невербальных подсказок;
- обсудите, какие сигналы были ключевыми для распознавания скрытых эмоций;
- подчеркните важность внимательного слушания и наблюдения.

Шаблон для «Чтения между строк».

- Какие несоответствия между словами и невербальными сигналами вы заметили?
- Какие скрытые чувства удалось выявить?
- Какие вопросы вы могли бы задать, чтобы уточнить информацию?
- Как бы вы изменили свой стиль общения, чтобы помочь собеседнику открыться?

Задание № 4

Эмоциональный радар.

Фабула: в группе сотрудников полиции проводится тренинг, где один из участников изображает эмоции – раздражение, усталость, тревогу или радость – только с помощью мимики и жестов, без слов. Остальные пытаются определить, какое эмоциональное состояние демонстрируется. Это упражнение помогает развить навык быстрой оценки эмоционального фона собеседника, что в реальной работе позволяет своевременно реагировать на изменения настроения и предотвращать эскалацию конфликтов.

Сценарий:

- **Роли:** демонстратор эмоций, остальные участники – распознаватели.

- **Ситуация:** демонстратор без слов показывает эмоции (например, раздражение, тревогу, радость) через мимику и жесты. Остальные пытаются угадать, что именно выражается.

- **Цель:** развить навык быстрой и точной оценки эмоционального состояния собеседника.

Рекомендации:

- предварительно обсудите основные эмоциональные выражения лица и тела;

- позже участники объясняют, на что они опирались при распознавании;

- можно усложнить задачу, введя смешанные или неявные эмоции.

Шаблон для «Эмоционального радара».

- Какие эмоции были наиболее легко распознаны? Почему?

- Какие эмоции вызвали затруднения?

- Какие невербальные признаки помогли в распознавании?

- Как можно тренировать эту способность дальше?

Задание № 5

Диалог с отражением.

Фабула: сотрудник полиции ведет беседу с гражданином, который проявляет агрессию и раздражение из-за задержки в рассмотрении его заявления. Вместо того чтобы отвечать в том же тоне, сотрудник использует техники отражения – спокойный голос, открытая поза, внимательное слушание и подтверждение чувств собеседника. Такой подход помогает снизить напряженность, установить контакт и вывести диалог на конструктивный уровень.

Сценарий:

- **Роли:** агрессивный гражданин, сотрудник полиции.

- **Ситуация:** агрессивный гражданин выражает недовольство (громко, с раздражением) по поводу задержки рассмотрения заявления. Сотрудник должен использовать техники отражения – спокойный тон, открытая поза, подтверждение чувств, – чтобы снизить напряженность и наладить конструктивный диалог.

- **Цель:** отработать навыки эмпатии и адаптации стиля общения к эмоциональному состоянию собеседника.

Рекомендации:

- перед игрой обсудите техники активного слушания и отражения чувств;
- после игры разберите, какие приемы сработали лучше всего, а какие – нет;
- обсудите варианты развития диалога при различных реакциях гражданина.

Шаблон для «Диалога с отражением».

- Какие техники отражения вы использовали?
- Как реагировал партнер на ваши действия?
- Что получилось особенно хорошо, а что хуже?
- Какие альтернативные стратегии можно применить при аналогичных ситуациях?

Вопросы для рефлексии после каждого упражнения

- Что нового Вы узнали о себе и своих навыках?
- Какие трудности возникли в процессе выполнения упражнения?
- Как полученный опыт можно применить в Вашей профессиональной деятельности?
- Какие эмоции Вы испытывали в ходе ролевой игры?
- Что бы Вы изменили в своем поведении при повторном выполнении задания?

Дополнительные рекомендации по адаптации упражнений

1. Уровень подготовки участников: для новичков добавьте вводные лекции по невербальной коммуникации и эмоциональному интеллекту. Для продвинутых – усложняйте сценарии, вводите многослойные эмоциональные состояния.

2. Размер группы: в больших группах организуйте параллельные мини-группы с разными сценариями, затем собирайте общий разбор. В малых группах можно проводить более глубокий индивидуальный разбор.

3. Формат проведения:

– **офлайн:** используйте видеозаписи для анализа невербальных сигналов;

– **онлайн:** применяйте функции видеоконференций для наблюдения за мимикой и жестами, используйте чат для сбора обратной связи.

4. Тематика сценариев: подбирайте ситуации, максимально приближенные к профессиональной сфере участников (например, для сотрудников полиции – конфликтные ситуации, для менеджеров – переговоры, для педагогов – общение с родителями).

5. Временные рамки: планируйте упражнения так, чтобы на ролевую игру, обратную связь и рефлекссию выделялось достаточное время (примерно 20–30 минут на упражнение).

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Какой из следующих методов является наиболее эффективным для выявления личностных особенностей собеседника?

- а) наблюдение;
- б) опросник;
- в) интервью;
- г) все вышеперечисленные.

2. Какой из следующих факторов не влияет на вербальную коммуникацию?

- а) тон;
- б) жесты;
- в) содержание сообщения;
- г) время суток.

3. Какой метод позволяет глубже понять внутренние переживания собеседника?

- а) открытые вопросы;
- б) закрытые вопросы;
- в) наблюдение;
- г) метод парафразы.

4. Какой из следующих приемов помогает установить доверие в общении?

- а) игнорирование собеседника;
- б) эмпатия;
- в) критика;
- г) упреки.

5. Какой из следующих аспектов невербальной коммуникации наиболее важен для понимания собеседника?

- а) зрительный контакт;
- б) позиция тела;
- в) мимика;
- г) все вышеперечисленные.

6. Какой из следующих факторов не учитывается при составлении психологического портрета преступника?

- а) социальный статус;
- б) внешний вид;
- в) предпочтения в еде;
- г) уровень образования.

РАЗДЕЛ 7

КОНФЛИКТЫ В СИТУАЦИЯХ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

С ГРАЖДАНАМИ

Цели занятия

1. Закрепление знаний, полученных в ходе лекционного курса и самостоятельного изучения дополнительных источников (монографии, учебные и практические пособия, научные статьи) по теме занятия.

2. Выработка профессиональных умений и навыков анализировать сложившуюся обстановку и принимать решения.

3. Повышение эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции за счет регуляции поведения, контроля настроения, сдерживания эмоций и чувств сообразно ситуации.

4. Использование умений и навыков при выполнении поставленных задач.

5. Закрепление и углубление теоретических знаний по психологическим особенностям преодоления и разрешения конфликтов в ситуациях профессионального общения в деятельности сотрудников ОВД.

Контрольные задания и вопросы

1. Психотехнологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные аспекты.

2. Этапы регулирования конфликта.

3. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.

4. Приемы, используемые сотрудником ОВД для управления конфликтами в ситуациях профессионального общения.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

В ходе рейда сотрудник полиции останавливает гражданина за нарушение правил дорожного движения. Вместо конструктивного диалога гражданин проявляет агрессивное поведение: отказывается при-

знавать свою вину, выражает недовольство и угрожает подать жалобы на действия полицейского. Такая ситуация создает высокий уровень напряжения и требует от сотрудника особых навыков психологического взаимодействия и контроля над эмоциями. В условиях профессионального общения в органах внутренних дел умение эффективно управлять конфликтами и сохранять спокойствие становится ключевым фактором для разрешения подобных инцидентов без эскалации конфликта и с соблюдением законных процедур.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие психологические приемы и стратегии может использовать сотрудник полиции для снижения уровня агрессии гражданина в данной ситуации?

- Обсудите методы активного слушания, эмпатии и вербального деэскалационного воздействия.
- Насколько важна невербальная коммуникация и контроль собственного эмоционального состояния?

2. Какие факторы могут способствовать возникновению агрессивного поведения у гражданина при взаимодействии с сотрудником полиции?

- Рассмотрите возможные внутренние психологические причины, социальные и культурные особенности.
- Как стресс и страх могут влиять на реакцию человека в конфликтной ситуации?

3. Как сотруднику полиции избежать личностного восприятия агрессии и сохранить профессионализм в общении?

- Какие техники саморегуляции и эмоционального интеллекта помогут сохранить контроль?
- Как не поддаваться провокациям и сохранять объективность?

4. Какие нормативные и этические аспекты необходимо учитывать при взаимодействии с агрессивным гражданином?

- Обсудите баланс между соблюдением прав гражданина и обеспечением общественного порядка.
- Как правильно документировать инцидент и действия сотрудника?

5. Как можно подготовить сотрудников органов внутренних дел к эффективному разрешению подобных конфликтных ситуаций?

- Рассмотрите роль тренингов по конфликтологии, психологической подготовке и коммуникационным навыкам.
- Как организация может поддерживать сотрудников в стрессовых ситуациях?

Задача № 2

В парке группа подростков нарушает общественный порядок, создавая шум и мешая окружающим. По прибытии сотрудников полиции подростки начинают выражать агрессию в форме оскорблений и провокаций, что повышает уровень напряженности и усложняет ситуацию. В таких условиях профессиональное поведение сотрудников органов внутренних дел требует сочетания навыков психологического воздействия, умения контролировать эмоции и соблюдения правовых норм. Эффективное управление конфликтом на ранней стадии позволяет не только восстановить порядок, но и минимизировать эскалацию агрессии, а также сохранить доверие среди молодежи и общества в целом.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие методы деэскалации конфликта наиболее эффективны при взаимодействии с агрессивно настроенной группой подростков?

- Обсудите значение спокойного и уважительного тона, активного слушания и установления диалога.
- Как использовать невербальную коммуникацию для снижения напряженности?

2. Какие психологические особенности подростков следует учитывать при работе с ними в конфликтных ситуациях?

- Рассмотрите влияние возрастных особенностей, стремления к самовыражению и групповому давлению.
- Как стресс и социальные факторы могут усиливать агрессивное поведение?

3. Как сотрудник полиции может сохранять профессионализм и эмоциональный контроль в условиях провокаций и оскорблений?

- Какие техники саморегуляции и эмоционального интеллекта применимы?

○ Как не допустить личностной реакции и сохранять объективность?

4. Какие нормативно-правовые и этические принципы должны соблюдаться при взаимодействии с подростками, нарушающими общественный порядок?

○ Обсудите важность соблюдения прав несовершеннолетних и пропорциональности мер воздействия.

○ Как правильно документировать инцидент и действия сотрудников?

5. Как можно подготовить сотрудников полиции к эффективному взаимодействию с подростками в конфликтных ситуациях?

○ Рассмотрите необходимость специализированных тренингов по психологии подросткового возраста и коммуникативным навыкам.

○ Как организация может поддерживать сотрудников в стрессовых ситуациях и предотвращать профессиональное выгорание?

Задача № 3

Пожилой гражданин обращается в полицию с жалобой на постоянный шум от соседей, который нарушает его покой и влияет на качество жизни. При общении с сотрудником полиции он начинает проявлять недовольство, раздражение и агрессивные реакции, что усложняет коммуникацию и требует от полицейского особого подхода. В таких ситуациях важно не только внимательно выслушать заявителя и проявить эмпатию, но и сохранить профессионализм, чтобы эффективно разрешить конфликт и минимизировать эмоциональное напряжение.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие методы психологического воздействия и коммуникации должен применять сотрудник полиции при взаимодействии с пожилым гражданином, проявляющим агрессию?

○ Обсудите важность активного слушания, проявления уважения и спокойного тона.

○ Как невербальные сигналы могут помочь снизить уровень напряженности?

2. Какие возрастные и психологические особенности пожилых людей следует учитывать при работе с ними в конфликтных ситуациях?

○ Рассмотрите влияние возможных проблем со здоровьем, чувства уязвимости и повышенной чувствительности к стрессу.

○ Как эти факторы могут проявляться в поведении и реакции на конфликт?

3. Как сотрудник полиции может контролировать собственные эмоции и сохранять профессионализм, сталкиваясь с агрессивным поведением заявителя?

○ Какие техники саморегуляции и эмоционального интеллекта помогут избежать эскалации конфликта?

○ Как не воспринимать агрессию лично и сохранять объективность?

4. Какие нормативно-правовые и этические нормы необходимо соблюдать при работе с пожилыми гражданами, жалующимися на нарушения?

○ Обсудите вопросы уважения прав граждан, обеспечения безопасности и пропорциональности реагирования.

○ Как правильно фиксировать жалобы и действия сотрудников?

5. Как можно подготовить сотрудников полиции к эффективному взаимодействию с пожилыми людьми в конфликтных ситуациях?

○ Рассмотрите необходимость специализированных тренингов по психологии пожилого возраста и коммуникативным навыкам.

○ Как организация может поддерживать сотрудников в стрессовых ситуациях и способствовать профилактике профессионального выгорания?

Задача № 4

На общественном митинге часть граждан выражает протест против действий полиции, что сопровождается агрессивными высказываниями и повышенной эмоциональной напряженностью. Сотрудники полиции оказываются в ситуации, требующей грамотного профессионального поведения, направленного на предотвращение эскалации конфликта, обеспечение общественного порядка и защиту прав всех участников мероприятия. В таких условиях особенно

важны навыки психологической устойчивости, эффективной коммуникации и соблюдения нормативно-правовых требований.

Задания и вопросы для обсуждения

1. Какие стратегии деэскалации конфликта наиболее эффективны при взаимодействии с протестующими, выражающими агрессию?

- Обсудите значение спокойного и уважительного тона, активного слушания и установления диалога.
- Как невербальная коммуникация может помочь снизить напряженность и предотвратить насилие?

2. Какие психологические особенности массовых протестов и поведения групп следует учитывать сотрудникам полиции?

- Рассмотрите влияние групповой динамики, эмоционального возбуждения и социального давления.
- Как массовые настроения могут усиливать агрессию и провокации?

3. Как сотрудники полиции могут сохранять профессионализм и эмоциональный контроль в условиях провокаций и агрессивных высказываний?

- Какие техники саморегуляции и эмоционального интеллекта применимы?
- Как не поддаваться провокациям и сохранять объективность?

4. Какие нормативно-правовые и этические нормы должны соблюдаться при обеспечении общественного порядка во время митингов?

- Обсудите важность соблюдения прав граждан на свободу выражения мнений и пропорциональности мер реагирования.
- Как правильно документировать инциденты и действия сотрудников?

5. Как можно подготовить сотрудников полиции к эффективному взаимодействию с участниками массовых мероприятий?

- Рассмотрите необходимость специализированных тренингов по управлению массовыми протестами и развитию коммуникативных навыков.
- Как организация может поддерживать сотрудников в стрессовых ситуациях и предотвращать профессиональное выгорание?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Прочитайте отрывок из произведения Ф. М. Достоевского «Преступление и наказание».

Родион Раскольников сидел в своей комнате, погруженный в глубокие размышления. Его лицо было напряженным, глаза блестели от внутреннего огня. Он метался между мыслью о необходимости совершить поступок, который мог бы изменить его жизнь, и страхом перед последствиями.

Вопросы для анализа:

1. Как внутренний конфликт влияет на поведение Раскольникова?
2. Какие эмоции доминируют в его состоянии?
3. Можно ли сказать, что герой склонен к рациональному или эмоциональному типу мышления?

Задание № 2

Прочитайте отрывок из произведения Л. Н. Толстого «Анна Каренина».

Анна шла по саду, ее сердце билось быстро, и мысли путались в голове. Она чувствовала одновременно радость и страх, свободу и вину. Ее внутренний мир был полон противоречий, которые не давали ей покоя.

Вопросы для анализа:

1. Какие внутренние конфликты испытывает Анна?
2. Как ее эмоциональное состояние влияет на восприятие окружающего мира?
3. Какой тип личности проявляется в ее поведении – эмоциональный или рациональный?

Задание № 3

Разрядка напряжения (деэскалация конфликта).

Сценарий: в отделении полиции возникла напряженная ситуация между двумя сотрудниками из-за разногласий при выборе способа выполнения служебного задания. Один из них эмоционально реагирует, повышая голос и критикуя коллегу.

Ход:

- участники получают роли с конкретными установками (например, «жесткий» и «мягкий» стиль общения);

- разыгрывают диалог 5–7 минут;
- после обсуждают успешные и неудачные приемы деэскалации.

Роли:

- **провокатор:** выражает недовольство, критикует, использует жесткий стиль общения;
- **деэскалатор:** пытается снизить накал эмоций, применяет мягкий, поддерживающий стиль, слушает и пытается понять собеседника.

Цель: научиться распознавать признаки эскалации и применять техники деэскалации, чтобы перевести конфликт в конструктивное русло.

Основной конфликт: провокатор обвиняет коллегу в халатности и некомпетентности, что вызывает эмоциональный всплеск. Деэскалатор должен сохранить спокойствие и помочь перейти к обсуждению проблемы без обвинений.

Примерные фразы для ролей:

- **Провокатор (жесткий стиль):**
 - Ты всегда делаешь по-своему, а потом жалуешься на результаты!
 - Мне кажется, ты просто не понимаешь, как надо работать.
- **Деэскалатор (мягкий стиль):**
 - Я вижу, что ты расстроен, давай попробуем разобраться вместе.
 - Мне важно услышать твою точку зрения, расскажи подробнее.

Задание № 4

Обвинение и защита (конструктивное выражение претензий).

Сценарий: в ходе служебного совещания один сотрудник обвиняет другого в невыполнении обязательств, что вызывает ответную защиту и попытки объяснения.

Ход:

- разыгрывается конфликтная ситуация (5 минут);
- наблюдатель делится своими выводами;
- группа обсуждает, какие фразы и поведение усугубляют конфликт, а какие – помогают его разрешить.

Роли:

- обвинитель: высказывает претензии, подчеркивает ошибки и последствия для работы отдела;
- защищающийся: объясняет свою позицию, пытается смягчить обвинения, предлагает варианты исправления.

Цель: отработать навыки выражения претензий без перехода на личности и умения защищать свою позицию, сохраняя профессионализм.

Основной конфликт: обвинитель поднимает вопрос о нарушении сроков и качестве работы, вызывая у второго участника желание оправдаться и объяснить причины.

Примерные фразы для ролей:

• **Обвинитель:**

– Ты не выполнил свои обязанности, и из-за этого пострадала вся команда.

– Твои ошибки подрывают доверие к нам.

• **Защищающийся:**

– Я понимаю твое недовольство, но хочу объяснить, почему так получилось.

– Давай посмотрим, как можно исправить ситуацию вместе.

Задание № 5

Точка соприкосновения (поиск компромисса).

Сценарий: два сотрудника имеют разные взгляды на распределение служебных обязанностей и времени, что приводит к конфликту интересов.

Ход упражнения:

• каждому участнику дается список своих приоритетов и ограничений;

• в течение 10 минут они ведут переговоры, пытаясь договориться;

• затем обсуждается, какие стратегии помогли найти компромисс.

Роли:

• **Участник 1:** настаивает на необходимости перераспределения задач, чтобы успевать выполнять отчетность.

• **Участник 2:** считает, что перераспределение создаст дополнительную нагрузку и помешает патрулированию.

Цель: практиковать навыки поиска компромиссов и согласования общих целей, учитывая интересы обеих сторон.

Основной конфликт: каждый считает свои задачи приоритетными, что вызывает взаимные претензии и недовольство.

Примерные фразы для ролей:

• **Участник 1:**

– Мне важно, чтобы у меня было достаточно времени для отчетности.

– Я готов взять на себя часть твоих задач, если ты поможешь с патрулированием.

• **Участник 2:**

– Я ценю твою готовность помочь, но мне нужна поддержка именно в документах.

– Давай распределим обязанности так, чтобы каждый был доволен.

Задание № 6

Невидимый конфликт (выявление скрытых проблем).

Сценарий: в коллективе накапливается напряжение, но сотрудники избегают открытого обсуждения проблемы. Это сказывается на качестве работы и атмосфере.

Ход упражнения:

- ролевая игра длится 15 минут;
- посредник задает открытые вопросы, фиксирует невербальные сигналы;
- после – коллективный разбор выявленных проблем и способов их решения.

Роли:

- **посредник:** пытается выявить скрытые причины напряжения, задавая вопросы и стимулируя диалог;
- **участники:** поочередно выражают свои скрытые обиды, недовольства и опасения.

Цель: научиться выявлять и обсуждать скрытые конфликты, создавать условия для открытого и честного общения.

Основной конфликт: сотрудники не озвучивают свои претензии напрямую, что приводит к пассивной агрессии и снижению эффективности работы.

Примерные фразы для ролей:

• **Посредник:**

– Я заметил, что вы избегаете обсуждения этого вопроса. Что вас беспокоит?

– Как вы думаете, что мешает нам работать в команде?

- **Участники:**

- Мне кажется, что мои предложения не учитываются.
- Иногда я чувствую, что меня недооценивают.

Задание № 7

Эскалация и ее последствия (управление конфликтом).

Сценарий: во время оперативного совещания конфликт между двумя сотрудниками резко обостряется, перерастая в эмоциональную ссору с взаимными обвинениями.

Ход упражнения:

- первая часть – 5 минут эскалации конфликта;
- вторая часть – повтор с применением техник деэскалации;
- обсуждение различий в результатах и эмоциональном состоянии участников.

Роли:

- **эскалатор:** агрессивно выражает недовольство, повышает голос, обвиняет коллегу;
- **деэскалатор:** пытается остановить конфликт, предлагает паузу и конструктивный диалог.

Цель: отработать навыки управления конфликтом в условиях эмоционального накала, научиться вовремя замечать и снижать эскалацию.

Основной конфликт: эмоции выходят из-под контроля, что мешает решению служебной задачи и нарушает дисциплину.

Примерные фразы для ролей:

- **Эскалатор:**

- Ты всегда все портишь!
- Я не собираюсь слушать твои оправдания!

- **Деэскалатор:**

- Давай сделаем паузу и обсудим спокойно.
- Мне важно понять твою позицию, чтобы найти решение.

Шаблон обратной связи после ролевых упражнений

Критерий	Положительные моменты	Что следует исключить
Эмоциональный контроль	Спокойное поведение, выдержка	Моменты раздражения, повышенный тон
Ясность и четкость речи	Четкие формулировки, отсутствие двусмысленности	Использование обвинений, неопределенность
Активное слушание	Подтверждение понимания, задавание вопросов	Отвлечение, игнорирование собеседника
Поиск решений и компромиссов	Предложения альтернатив, гибкость	Упрямство, нежелание идти на уступки
Невербальная коммуникация	Открытая поза, контакт глаз	Скрещенные руки, отвод глаз

Памятка «Основные принципы конструктивного общения в конфликте»

1. Сохраняйте спокойствие. Контролируйте эмоции, говорите ровным тоном.

2. Слушайте внимательно. Показывайте, что слышите собеседника: кивайте, перефразируйте.

3. Говорите по фактам, а не о личности. Избегайте обвинений, используйте «я-сообщения» («Мне кажется», «Я заметил»).

4. Ищите взаимопонимание. Спрашивайте, что важно для другой стороны и предлагайте компромиссы.

5. Предлагайте решения. Вместо критики – конкретные шаги для исправления ситуации.

6. Используйте паузы. Если конфликт накаляется – предложите сделать перерыв.

7. Уважайте коллег. Помните, что вы работаете в одной команде.

Памятка по техникам коммуникации для сотрудников ОВД

Активное слушание:

- смотрите в глаза собеседнику;
- используйте вербальные подтверждения («Понимаю», «Расскажи подробнее»).

«Я-высказывания»:

- формулируйте свои чувства и потребности без обвинений («Я чувствую... когда... потому что...»).

Контроль эмоций:

- делайте глубокий вдох перед ответом;
- говорите спокойно, избегайте крика и сарказма.

Поиск компромисса:

- сфокусируйтесь на общих целях;
- предлагайте варианты решения, учитывающие интересы обеих сторон.

Управление конфликтом:

- не уходите от проблемы, но избегайте перехода на личности;
- при необходимости предложите перерыв для охлаждения.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест № 1

1. Какой метод наиболее эффективен для деэскалации конфликта?

- а) игнорирование;
- б) активное слушание;
- в) угроза.

2. Какой из следующих подходов не рекомендуется при общении с агрессивным гражданином?

- а) сохранять спокойствие;
- б) использовать провокации;
- в) предложить помощь.

3. Какой подход лучше всего подходит для разрешения конфликтов в семье?

- а) угрозы;
- б) эмпатия и понимание;
- в) игнорирование.

4. Какой из следующих факторов может усугубить конфликт?

- а) открытое общение;
- б) эмоциональная реакция;
- в) слушание.

5. Какой из следующих факторов может помочь в разрешении конфликта?

- а) эмоциональная реакция;
- б) открытое общение;
- в) угрозы.

6. Какой из методов является частью эффективного общения с гражданами?

- а) игнорирование;
- б) активное слушание;
- в) угрозы.

Тест № 2

1. Что из перечисленного является эффективным способом деэскалации конфликта?

- а) повысить голос и настоять на своей правоте;
- б) слушать собеседника, перефразировать его слова и сохранять спокойствие;
- в) игнорировать претензии и уходить от разговора.

2. Какой тип высказываний помогает конструктивно выразить претензию?

- а) обвинения в адрес личности («Ты всегда опаздываешь!»);
- б) общие фразы без конкретики («Ты плохо работаешь»);
- в) «я-сообщения» с указанием фактов и своих чувств («Мне сложно выполнять задачи, когда отчеты приходят с опозданием»).

3. Что лучше всего делать при повышении эмоционального накала в разговоре?

- а) продолжать спор, доказывая свою правоту;
- б) предложить сделать паузу и обсудить вопрос позже;
- в) ответить тем же тоном, чтобы показать серьезность.

4. Какой подход способствует поиску компромисса при конфликте?

- а) игнорировать мнение другой стороны и навязывать свое;
- б) слушать, что важно для партнера, и предлагать взаимовыгодные решения;
- в) отказаться от своих интересов, чтобы избежать конфликта.

5. Что из перечисленного помогает выявить скрытые конфликты в коллективе?

- а) игнорировать признаки недовольства и надеяться, что все само собой решится;
- б) создать безопасную атмосферу и стимулировать открытый диалог;
- в) обвинять сотрудников в плохом отношении к работе.

6. Почему важно избегать личных обвинений в профессиональном общении?

- а) потому что это может привести к эскалации конфликта и ухудшению отношений;
- б) потому что начальство не любит личные конфликты;
- в) потому что это может показаться слабостью.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АГРЕССИВНОСТЬ – свойство, качество личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-субъектных отношений.

АФФЕКТ – сильное и относительно кратковременное эмоциональное переживание, которое может сопровождаться резкими двигательными и внутренними психическими проявлениями.

ВНИМАНИЕ – сосредоточенность сознания и его направленность на что-либо, имеющее то или иное значение для человека.

ВОЛЯ – сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.

ВООБРАЖЕНИЕ – это психический процесс создания образа предмета путем преобразования реальности или представления о ней.

ВОСПРИЯТИЕ – это отражение целостных предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств.

КОНФЛИКТ – способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

ЛИЧНОСТНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ – свойство личности, склонность воспринимать практически все ситуации как угрожающие и реагировать на эти ситуации состоянием сильной тревоги.

МОТИВ – материальный или идеальный предмет, достижение которого выступает смыслом деятельности.

МОТИВАЦИЯ – совокупность побуждений, вызывающих активность индивида и определяющих ее активность, т. е. система факторов, детерминирующих поведение.

МЫШЛЕНИЕ – это неразрывно связанный с речью процесс познавательной деятельности индивида, характеризующийся обобщенным и опосредствованным отражением действительности в ходе ее анализа и синтеза.

ОБЩЕНИЕ – обмен результатами психической деятельности человека, установление и развитие контактов между людьми.

ОЩУЩЕНИЕ – это отражение в сознании человека отдельных свойств и качеств предметов и явлений, непосредственно воздействующих на его органы чувств.

ПАМЯТЬ – совокупность процессов, обеспечивающих запечатление, сохранение и воспроизведение прошлого опыта.

ПОТРЕБНОСТЬ – вид функциональной или психологической нужды, дефицита какого-либо объекта, субъекта, индивида, социальной группы, общества.

ПСИХОЛОГИЯ – наука, изучающая закономерности возникновения, развития и функционирования психики и психической деятельности человека и групп людей.

САМООЦЕНКА – один из структурных важнейших компонентов «я-концепции» личности, ценность, значимость, которой индивид наделяет себя в целом и отдельные стороны своей личности, деятельности, поведения.

СИТУАТИВНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ – характеризует состояние человека в настоящий момент, проявляется напряжением, беспокойством, может вызывать нарушение внимания, снижение работоспособности, повышенную утомляемость и быструю истощаемость.

СТРЕСС – состояние организма и психики, при котором происходят значительные изменения в биохимических, физиологических и психологических процессах, а также в поведении человека, возникающие под воздействием экстремальных психогенных факторов, таких как угроза, опасность, трудности или неблагоприятные условия жизни и работы.

ТЕМПЕРАМЕНТ – формально-динамическая составляющая поведения человека, проявляющаяся в общей активности взаимодействия человека с окружающим миром и эмоциональном отношении к его процессу и результатам.

УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ – степень стремления человека достигать цели, соответствующие той сложности, которую он оценивает как посильную для себя.

ФРУСТРАЦИЯ – эмоциональная реакция на помеху при достижении осознанной цели.

ХАРАКТЕР – совокупность устойчивых свойств индивида, в которых выражаются способы его поведения и эмоционального реагирования.

ЭМОЦИИ – психические процессы, протекающие в форме переживаний и отражающие личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека.

ЭМПАТИЯ – осознанное понимание внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Воротникова, М. В. Психологическое обеспечение служебной деятельности : учеб. пособие / М. В. Воротникова. – Екатеринбург : УрЮИ МВД России, 2015. – 99 с. – URL: <http://va-mvd.ru/MegaPro/Web> (дата обращения: 06.09.2025).

2. Кобозев, И. Ю. Психологическое обеспечение служебной деятельности : учеб. пособие / И. Ю. Кобозев. – Москва : ДГСК МВД России, 2015. – 144 с. – URL: <http://va-mvd.ru/MegaPro/Web> (дата обращения: 08.09.2025).

3. Линевич, В. Л. Психология общения в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации : учеб. пособие / В. Л. Линевич, Л. Г. Бикчинтаева, А. В. Гайнуллина ; Уфим. юрид. ин-т М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – Уфа : УЮИ МВД России, 2022. – 88 с. – ISBN 978-5-7247-1106-7.

4. Психологическая подготовка сотрудников полиции : учеб. пособие / В. Л. Цветков [и др.] ; Департамент гос. службы и кадров М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – Москва : ДГСК МВД России, 2016. – 64 с. – URL: <http://vamvd.ru/MegaPro/Web> (дата обращения: 06.09.2025).

5. Психологическая подготовка сотрудников полиции : учеб. пособие / В. Л. Цветков [и др.] ; Моск. ун-т М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – Москва : МосУ МВД России, 2018. – 56 с. – URL: <http://va-mvd.ru/MegaPro/Web> (дата обращения: 06.09.2025).

6. Психология в деятельности сотрудника полиции : учеб. / авт. колл.: И. А. Калиниченко, В. Л. Цветков, Т. А. Хрусталева [и др.] ; Моск. ун-т М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – Москва : МосУ МВД России, 2019. – 307 с. – ISBN 978-5-9694-0745-9.

7. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации : учеб.-метод. пособие / сост. Л. Ю. Нежкина ; Вост.-Сиб. ин-т М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – Иркутск : ВСИ МВД России, 2017. – 52 с. – URL: <http://va-mvd.ru/MegaPro/Web> (дата обращения: 06.09.2025).

8. Ульянина, О. А. Психологическая подготовка лиц, впервые принятых на службу в органы внутренних дел Российской Федерации по должности служащего «Полицейский» : учеб.-метод. пособие / О. А. Ульянина. – Москва : Академия управления МВД России, 2021. – 140 с. ISBN 978-5-907187-71-9

9. Упорникова, И. В. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел : практикум / И. В. Упорникова, Ж. Б. Киреева, Н. А. Ковтун ; Ростов. юрид. ин-т М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – Ростов-на-Дону : РЮИ МВД России, 2019. – 64 с. – URL: <http://va-mvd.ru/MegaPro/Web> (дата обращения: 08.09.2025).

10. Цветков, В. Л. Основы профайлинга (психологический аспект) : учеб. пособие / В. Л. Цветков, Т. А. Хрусталева, Ш. М. Нурадинов ; Моск. ун-т М-ва внутренних дел Рос. Федерации. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : МосУ МВД России, 2020. – 244 с. – ISBN 978-5-9694-0852-4.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Учебное издание

ПРАКТИКУМ
ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ
ОБУЧАЮЩИХСЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
МВД РОССИИ

Составитель:

Киктев Александр Валерьевич

Редактор *Е. О. Степаненко*
Компьютерная верстка *Н. А. Доненко*
Дизайн обложки *Н. А. Доненко*

Волгоградская академия МВД России.
400075, Волгоград, ул. Историческая, 130.

Редакционно-издательский отдел.
400005, Волгоград, ул. Коммунистическая, 36

Подписано в печать 30.09.2025. Формат 60×84/16. Бумага офсетная.
Гарнитура Times New Roman. Физ. печ. л. 6,3. Усл. печ. л. 5,8.
Тираж 50 экз. Заказ 54.

ОПиОП РИО ВА МВД России. 400005, Волгоград, ул. Коммунистическая, 36.