

МВД России  
Санкт-Петербургский университет

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Практикум

Санкт-Петербург  
2017

**Социально-психологический тренинг профессионального общения:** практикум / сост. В. А. Юренкова. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2017. — 80 с.

Практикум соответствует программе учебной дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения». Предназначен для проведения семинарских и практических занятий с курсантами и слушателями, а также для самостоятельной работы над содержанием данной дисциплины. Целью выполнения заданий практикума является закрепление и углубление теоретических знаний, получаемых на лекциях, а также формирование и развитие у обучающихся навыков и умений решения конкретных задач в различных сферах профессиональной деятельности.

Предназначен для курсантов и слушателей, обучающихся по специальностям: 37.05.02 — психология служебной деятельности; 40.05.02 — правоохранительная деятельность.

#### **Рецензенты:**

**Таганова А. А.**, кандидат психологических наук, доцент  
(Краснодарский университет МВД России);

**Галкина Н. Ю.**, кандидат психологических наук, доцент  
(Дальневосточный юридический институт МВД России)

## Оглавление

Введение .....	4
ТЕМА 1. Основные навыки и умения, необходимые в профессиональном общении психолога органов внутренних дел .....	6
ТЕМА 2. Техники и приемы эффективного профессионального общения в деятельности психолога органов внутренних дел .....	16
ТЕМА 3. Тренинг навыков общения с сотрудниками, нуждающимися в повышенном внимании со стороны психолога, имеющих низкие адаптационные способности к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности, признаки нервно-психической неустойчивости.....	27
ТЕМА 4. Тренинг навыков профессионального общения с сотрудниками, склонными к аддиктивному поведению, допускающими грубые нарушения служебной дисциплины .....	45
ТЕМА 5. Тренинг навыков профессионального общения с сотрудниками, находящимися в стрессовых состояниях или переживших психотравмирующие события .....	53
ТЕМА 6. Психологические особенности общения с сотрудниками, планируемыми к включению в кадровые резервы .....	66
Шкала оценивания выполнения заданий практикума .....	79

## Введение

Одной из важнейших задач психолога органов внутренних дел является оказание эффективной профессиональной помощи сотрудникам в разрешении их психологических проблем, что требует от современного специалиста в этой области не только теоретических знаний, но и практических умений и навыков. Социально-психологический тренинг, являясь областью практической психологии и ориентируясь на использование активных методов групповой психологической работы, способствует максимальному объединению теории с практикой.

Данное издание призвано нацелить курсантов и слушателей на расширенное и углубленное изучение тренинга как метода активного обучения и одного из эффективных методов групповой психологической работы.

Практикум подготовлен в соответствии с программой дисциплины «Социально-психологический тренинг профессионального общения», построен в виде практических заданий для индивидуальной, групповой и самостоятельной работы обучающихся, направленных на отработку полученных теоретических знаний. Оно включает в себя изучение основных понятий психологического тренинга, способов межличностного взаимодействия для создания основы профессионального общения, формирование и отработку умений и навыков эффективного поведения, развитие самосознания и самоисследования обучающихся, побуждающие к самостоятельному поиску способов решения различных проблем, обучение курсантов и слушателей умениям и навыкам проведения социально-психологического тренинга.

Практикум содержит задания, направленные на отработку умений и навыков, необходимых в профессиональной деятельности психолога органов внутренних дел, представлен перечень практических заданий, направленных на раскрытие понятия, целей, задач, видов тренинга, основных принципов, правил работы тренинговых групп. Подробно рассмотрены такие основные методические средства как дискуссия, ролевая игра, психогимнастика и феномен обратной связи. Отдельные задания посвящены отработке навыков проведения тренинга: изложению содержания основных этапов или блоков тренинга и его процедурных аспектов. В практикуме большое внимание уделяется изучению особенностей проведения тренингов с лицами, нуждающимися в повышенном внимании со стороны психолога, с лицами, находящимися в стрессовых состояниях или переживших психо-

травмирующие события, а также на проведения тренингов с сотрудниками, планируемыми к включению в кадровые резервы.

Отдельные практические задания, изложенные в практикуме и предназначенные для отработки психологических умений и навыков курсантов и слушателей, могут быть использованы также в период прохождения педагогической практики. Ряд занятий может быть отнесен на самостоятельную работу обучающихся.

**ТЕМА 1**  
**Основные навыки и умения,**  
**необходимые в профессиональном общении**  
**психолога органов внутренних дел**

**Задание 1.1.** *Информирование «Сущность и основные характеристики социально-психологического тренинга<sup>1</sup> профессионального общения»*

**Цель:** формирование представления о социально-психологическом тренинге.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по указанной теме с рассмотрением различных определений понятия «тренинг», основных характеристик социально-психологического тренинга профессионального общения, а также проблемных ситуаций в области профессионального общения (построение контакта и налаживание отношений, получение информации в ходе общения, психологическое воздействие, управление групповой деятельностью и конфликтом, осуществление функции оценки и контроля исполнения, публичное выступление, адаптация в новом коллективе).

**Задание 1.2.** *Самостоятельная подготовка «Активное слушание»*

**Цель:** отработка навыков понимания других людей, себя, взаимоотношений; овладение навыками эффективного слушания.

**Методические указания:** подготовить краткий доклад и презентацию по теме с использованием описания приемов активного слушания, подобрав видеосюжеты из художественных фильмов, в которых используются техники активного слушания.

**Задание 1.3.** *Самостоятельная подготовка «Психологические особенности состава тренинговой группы». Выполняется в рабочих тетрадях*

**Цель:** определение позиций обучаемых на поставленный вопрос.

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 4 мин) доклад и презентацию на следующие темы:

1. Особенности групповой формы психологической работы;
2. Принятие групповых норм;
3. Ролевые позиции в группе;
4. Понятие о групповой сплоченности;

---

<sup>1</sup> Далее СПТ

5. Гомогенность и гетерогенность тренинговых групп;
6. Качественный и состав тренинговых групп;
7. Количественный состав тренинговых групп.

#### **Задание 1.4. Психодиагностические процедуры**

**Цель:** расширение представления об использовании диагностических процедур в тренинге.

**Методические указания:** в процессе использования психодиагностики, т.е. самоизучения, происходит самопонимание у участников тренинга, появляется желание обсудить с группой полученную информацию, то есть происходит выход на самоанализ, самораскрытие и групповой анализ. В соответствии с этим рассмотреть диагностические процедуры, которые могут быть использованы в тренинге для различных этапов и направлений работы.

При выполнении данного задания слушателям необходимо понимать, что в тренинге недопустимо использование психодиагностики только для того, чтобы в последующем интерпретировать их результаты участникам.

Информирование. Занятия в рамках социально-психологического тренинга отличаются взаимодействием обучаемых между собой, вся группа вместе с ведущим становится моделью для изучения социально-психологических явлений и практической лабораторией для формирования коммуникативных умений, наиболее важных в профессиональной деятельности сотрудника правоохранительных органов. Обращаясь к методике организации и проведения социально-психологического тренинга, необходимо остановиться на ряде так называемых подзадач или модулей, а именно, на «Проблемах в общении»; «Самооценке»; «Восприятию человека человеком и эмпатии»; «Обратной связи и невербальных сигналах»; «Сензитивности»; «Технике активного слушания», «Вхождения в контакт», «Управления беседой», а также модуля «Выхода из контакта» и модуля «Социальной роли».

#### **Задание 1.5. Барьеры коммуникации**

**Цель:** освоение навыков анализа барьеров коммуникации.

**Методические указания:** самостоятельно рассмотрев тему коммуникационных барьеров составить таблицу, указав в ней вид барьера и помехи (примеры) при общении, связав последние с профессиональной деятельностью сотрудников ОВД.

### **Задание 1.6.** *Информирование «Коммуникационные барьеры»*

**Цель:** формирование представления о барьерах коммуникации.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по теме, с отражением определения понятия барьер общения, его разновидностей, примеров решения данных проблем.

**Задание 1.7.** *Тренинговые действия, направленные на установление принципов работы в тренинговой группе, на формирование индивидуальных целей и задач дальнейшей работы группы каждым участником*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть, перечислить и обосновать для обсуждения в учебной группе основные принципы работы в тренинговой группе

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

### **Задание 1.8.** *Групповая дискуссия на тему «Самооценка»*

**Цель:** в процессе непрерывного нерегламентированного невербального обмена мнениями, суждениями между членами группы выявление взаимных позиций участников на поставленный вопрос отработка участниками умения проводить групповую дискуссию для выработки решения группы в спорных вопросах.

**Методические указания:** обсудить вопрос о том, что самооценка является одной из важных характеристик личности и может быть трех видов, завышенная (человек приписывает себе несуществующие достоинства и отрицает имеющиеся недостатки); заниженная (человек считает, что у него есть только минусы и никаких плюсов); адекватная (реалистичная оценка своих достоинств и недостатков).

**Информирование.** Одним из путей коррекции самооценки является внимательный анализ информации, поступающей к нам от других людей. Однако, человеку свойственно болезненно реагировать на все негативное. Замеченное в его поступках. Более того, человек готов поверить такой информации, которая, хотя и может являться заведомо фальшивой и ложной, несет в себе комплиментарный заряд.

Как правило, мы критически себя не оцениваем, делая это только в силу обстоятельств во время крупного конфликта или после большой жизненной удачи.

В тренинге информация «со стороны» поступает не в форме отдельных замечаний, как в жизни, а в спрессованном виде. Количество ее огромно, она идет непрерывным потоком и в связи с повторяемостью ее достоверность как бы подвергается постоянной проверке и перепроверке. Все это приводит к тому, что в общем потоке выкристаллизовываются некоторые истины, которые участник социально-психологического тренинга уже не в состоянии признать в качестве объективных данных о самих себе и продолжать игнорировать их наличие. А это и есть первый шаг к коррекции самооценки. При этом не следует забывать, что информация может иметь не только отрицательный, но и положительный оттенок, человек может открыть в себе то, о чем никогда не подозревал.

В отдельных случаях для активизации участников рекомендуется использовать процедуру высказывания по кругу, тем самым давая возможность высказаться каждому.

### **Задание 1.9.** *Информирование «Самооценка»*

**Цель:** формирование представления об особенностях личности.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по указанной теме, с отражением определения, разновидностей, примеров решения данных проблем.

### **Задание 1.10.** *Афоризмы*

**Цель:** расширение представления понятия «самооценка» и использование афоризмов в тренинге.

**Методические указания:** составить перечень из 10–15 афоризмов с комментариями к тренингу самооценки и уверенности в себе.

### **Задание 1.11.** *Информирование «Восприятие человека человеком и эмпатия»*

**Цель:** формирование представления о восприятии человека человеком и эмпатия.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по указанной теме, с отражением определений, разновидностей, осознание своих переживаний, чувств; развитие психологической наблюдательности; примеров решения данных проблем.

**Задание 1.12.** *Тренинговые действия, направленные на развитие навыков сочувствия, сопереживания, «вчувствование» в состояние партнера*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, направленных на развитие навыков сочувствия, сопереживания, вчувствования в состояние партнера, на эмоциональный компонент эмпатии, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 1.13.** *Развитие способности понимать внутренний мир собеседника*

**Цель:** развитие способности понимать внутренний мир собеседника.

**Методические указания:** каждому слушателю необходимо в течение 3 минут описать настроение одного из слушателей его учебного взвода. При выполнении работы нужно прочувствовать состояние оппонента, его эмоции, переживания и все это изложить на бумаге. Результаты выносятся на групповое обсуждение с соотнесением истинного состояния описываемого, подтверждающего достоверность или опровергая его.

**Задание 1.14.** *Работа с видеосюжетом*

**Цель:** описание и интерпретация видеофрагментов.

**Методические указания:** преподавателю заранее необходимо подготовить ряд различных видеосюжетов для дальнейшего просмотра их с выключенным звуком. Слушателям необходимо самостоятельно описать невербальные проявления актеров (преобладающим является мимика, описание мимики, жесты и походка). После объективного описания высказываются предположения, какие чувства, эмоции, состояния испытывает герой видеофрагмента и высказываются версии всего сюжета.

### **Задание 1.15.** *Точное понимание невербального сигнала*

**Цель:** изучение методов получения обратной связи и невербальных сигналов.

**Методические указания:** используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам предположите, что в действительности происходит с их персонажами.

1...Однако бойкотность не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин).

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров).

3. (Мармеладов) стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил: — А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский).

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак).

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров).

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой).

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг).

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева).

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров).

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов).

Информирование «Обратная связь и невербальные сигналы».

Обратная связь, есть любая информация, которую человек получает относительно себя, своих действий. Как было сказано выше, имея склонность «не замечать» отрицательной информации по поводу своего поведения, человек соответственно игнорирует и ее носителя – сигналы обратной связи. Тренинг позволяет выработать стабильное внимание. Настрой на сигналы обратной связи. Вплоть до доведения этой способности до автоматизма, а также расширяет возможности человека в области их интерпретации.

К сигналам обратной связи относятся так называемые невербальные (несловесные) сигналы. Ими являются: мимика и пантомимика, перемещение и статичные позы, дистанция между людьми, скорость и направление движений, расположение в межличностном пространстве, касания, жесты, толчки, особенности процедур передачи предметов и т.п. Совершенно естественно, что понимать невербальные сигналы мы учимся не только в тренинге, в жизни человек многим владеет и прекрасно знает, что означает тот или иной жест или движение.

Как отмечают психологи, около 50 % невербальных сигналов люди посылают осознанно, к примеру, руководитель, стучит кулаком по столу, чтобы подчеркнуть, что он силен или может задать «жару» подчиненному. А другие 50 % сигналов люди «направляют» друг другу неосознанно, не отдавая себе в этом отчета, и, разгадав их значение, тем самым получаем информацию об истинных намерениях собеседника. Она может полностью противоречить вербальным сигналам, которые декларирует партнер по общению в данный момент времени.

В обыденности, человек не только не внимателен к сигналам обратной связи, недостаточно понятлив в отношении их тайного значения, но и консервативен в смысле понимания их числа: число осознанно понимаемых человеком сигналов весьма ограничено. Социально-психологический тренинг повышает компетентность участника обучения в этом вопросе, что способствует притоку дополнительной осознанной информации, которой владеет человек, а в информационный век побеждает тот, у кого ее больше.

### **Задание 1.16.** *Информирование «Сензитивность»*

**Цель:** формирование представления о психологической наблюдательности и о развитии способности прогнозировать состояние и поведение другого человека.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по указанной теме, с отражением теоретических оснований, определения, особенностей, примеров решения данных проблем. Рассмотреть вопросы повышение уровня самопонимания и понимания других; развитие сензитивности; развитие психологической наблюдательности; развитие навыков вербализации результатов отражения наблюдаемых состояний и отношений.

### **Задание 1.17.** *Групповая дискуссия на тему «Методика проведения психологического тренинга»*

**Цель:** в процессе непрерывного нерегламентированного невербального обмена мнениями, суждениями между членами группы выявление взаимных позиций участников на поставленный вопрос отработка участниками умения проводить групповую дискуссию для выработки решения группы в спорных вопросах.

**Методические указания:** для уяснения современных подходов в подготовке и проведении тренинга, курсантам и слушателям необходимо обсудить методику проведения тренинга, основные этапы и блоки тренинга, процедурные аспекты тренинга и комплектования групп. Обсудить вопрос о методических средствах тренинга и роли ведущего в тренинговой группе.

### **Задание 1.18.** *Тренинговые действия, направленные на снятие напряжения, усталости, действия, направленные на создание доброжелательной атмосферы*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

### **Задание 1.19.** *Анализ научной статьи по теме*

**Цель:** отработка навыка самостоятельного поиска и анализа научной статьи по теме курса.

**Методические указания:** в соответствии с ниже предложенном планом проведите анализ научных статей по проблеме социально-психологического тренинга, размещенных в ведущих психологических журналах («Вопросы психологии», «Психологический журнал» и др.). Пример: Макаров Ю.В. Социально-психологический тренинг как социогуманитарная коммуникативная технология // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2012. № 145. С. 81–89.

План анализа:

1. Изучить статью.
2. Выделить ее цель и определить актуальность.
3. Определить, по возможности, методологические основания исследования.
4. Выявить авторские идеи относительно предмета исследования.
5. Обозначить логику исследования, этапы, последовательность.
6. Изучить выводы, предлагаемые автором, соотнести их с темой исследования.

**Задание 1.20.** *Глоссарий по теме «Основные навыки и умения, необходимые в профессиональном общении психолога органов внутренних дел»*

**Цель:** изучение и систематизация терминов, относящихся к указанной теме. Задание позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** слушателям предлагается самостоятельно обосновать и составить глоссарий по указанной теме, после выполнения данного задания, возможно организовать заслушивание слушателей с добавлением в перечень каждого нового услышанного термина.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Перечислите и охарактеризуйте основные функции тренинга.
2. Что такое принцип, назовите группы принципов тренинга?
3. Какова цель выделения принципов создания среды тренинга?
4. С какими принципами тренинга должны быть ознакомлены его участники?
5. Кто на ваш взгляд является ответственным за соблюдение этих принципов?

6. Назовите организационные факторы социально-психологического тренинга.
7. Перечислите этапы развития тренинговой группы.
8. В чем заключается психологическое содержание обучения в рамках социально-психологического тренинга?
9. Дайте определения таким понятиям как, эмпатия, сензитивность, воздействие.
10. Назовите основные характеристики социально-психологического тренинга.

**ТЕМА 2**  
**Техники и приемы**  
**эффективного профессионального общения**  
**в деятельности психолога органов внутренних дел**

**Задание 2.1.** *Групповая дискуссия на тему «Основные требования к специалисту, осуществляющему тренинговую деятельность»*

**Цель:** рассмотреть основные требования, предъявляемые к ведущему (тренеру), особые профессиональные, и личностные особенности тренера.

**Методические указания:** под руководством преподавателя курсанты и слушатели высказывают свое мнение по предложенным темам, по результатам групповой дискуссии полученные результаты необходимо зафиксировать в тетради.

*Темы для обсуждения:*

1. Основные требования, предъявляемые к ведущему (тренеру).
2. Профессиональные и личностные особенности ведущего (тренера).
3. Открытость, эмпатия, восприимчивость, способность создавать атмосферу эмоционального комфорта.
4. Аутентичность поведения как способность предъявлять группе подлинные эмоции и переживания.
5. Уравновешенность, терпимость к фрустрации и неопределенности, высокий уровень саморегуляции.
6. Уверенность в себе, позитивное самоотношение, адекватная самооценка, осознание собственных конфликтных областей, потребностей, мотивов.
7. Высокий уровень интеллекта как профессионально важное качество ведущего (тренера).
8. Адекватность самооценки — базовое личностное качество ведущего.
9. Социальная чувствительность важное качество ведущего (тренера).

**Задание 2.2.** *Самостоятельная работа*

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных в процессе изучения учебной дисциплины знаний, решению практических задач, а также систематизации материалов специальной литературы и проведению исследований теоретических проблем.

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 3–4 мин) доклад и презентацию на следующие темы (по выбору):

1. Этические аспекты проведения тренинга;
2. Принципы оптимального взаимодействия участников тренинга;
3. Вербальные коммуникативные техники;
4. Вопросы психологической калибровки;
5. Характеристики каналов восприятия /репрезентации/ модальностей;
6. Техники и приемы эффективного профессионального общения в деятельности психолога;
7. Особенности визуальной психодиагностики;

**Задание 2.3.** *Групповая дискуссия на тему «Этические аспекты проведения тренинга»*

**Цель:** рассмотреть общие закономерности взаимоотношений между тренером и группой в контексте конкретных обстоятельств.

**Методические указания:** преподавателю необходимо задать время дискуссии, порядок ее проведения и максимальное время одного выступления. Рекомендуется выполнение данного задания в виде заседания экспертной группы. Учебная группа разбивается на микрогруппы для самостоятельного обсуждения поставленной проблемы с избранием в каждой из них эксперта для дальнейшего предоставления мнения.

**Задание 2.4.** *Тренинговые действия, направленные на организацию «Дискуссии» по конкретной теме*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру;

## **Задание 2.5. Приемы активного слушания**

**Цель:** отработка приемов активного слушания.

**Методические указания:** самостоятельно рассмотрев различные приемы активного слушания выполнить следующие задания:

1. Использование открытых вопросов позволяет получить максимально подробную информацию о человеке, оценив, в том числе его потребности. Открытые вопросы начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т.п., что побуждает человека давать развернутые ответы (в отличие от закрытых вопросов, на которые можно получить лишь однозначный ответ: «да» или «нет»). Задание: приведите не менее шести примеров использования открытых вопросов.

2. Используя прием активного слушания, позволяющий уточнить, насколько правильно вы поняли информацию или прояснить детали вопроса, приведите не менее шести примеров использования приема «Уточнение».

3. Установление контакта с собеседником на эмоциональном уровне позволяет создать атмосферу доверительного общения с демонстрацией уважения к его чувствам. Эмпатия, или отражение эмоций — это установление контакта с клиентом на эмоциональном уровне. Задание: приведите не менее шести примеров так называемой подстройки, к эмоциональному состоянию собеседника направляя течение беседы.

4. Перефразирование — позволяет лучше понять мысль собеседника, прояснить информацию по отдельным вопросам, перевести разговор в нужное русло. Задание: приведите не менее шести примеров фраз с использованием перефразирования.

5. Выведение логического следствия из высказываний собеседника — еще один прием активного слушания. Основное его назначение в прояснении информации и выделении деталей или как связующее звено при переходе на другую ступень. Задание: приведите не менее шести примеров фраз с использованием данного приема.

6. Прием дословного повторения фраз, которые произносит собеседник. Данный прием помогает прояснить информацию от собеседника и акцентировать внимание на отдельных деталях разговора. Задание: приведите не менее шести примеров фраз с использованием данного приема.

**Задание 2.6.** *Групповая дискуссия на тему «Организационные моменты и разнообразие психодиагностических упражнений»*

**Цель:** в процессе непрерывного нерегламентированного невербального обмена мнениями, суждениями между членами группы выявление взаимных позиций участников на поставленный вопрос отработка участниками умения проводить групповую дискуссию для выработки решения группы в спорных вопросах.

**Методические указания:** для уяснения современных подходов в подготовке и проведении тренинга, курсантам и слушателям необходимо обсудить организационные моменты, особенности применения и многообразие психогимнастических упражнений. Обсудить вопрос о том, как методически правильно проводить психогимнастику, а также о том, что всякая психогимнастика является для тренера психодиагностическим моментом. В отдельных случаях для активизации участников рекомендуется использовать процедуру высказывания по кругу, тем самым давая возможность высказаться каждому.

**Задание 2.7.** *Тренинговые действия, направленные на формирование психотехник общения*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 2.8.** *Дискуссия на тему «Роль и место профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в профессиональной деятельности»*

**Цель:** рассмотреть общие закономерности профессионального общения.

**Методические указания:** для выполнения данного задания слушателям необходимо сформировать подгруппы, каждой предлагается конкретная дискуссионная тема, на обсуждение которой определяется на более 30 минут.

*Темы для обсуждения:*

1. Роль профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в профессиональной деятельности;
2. От чего зависит эффективность профессиональной деятельности и профессионального общения сотрудников с гражданами;
3. В чем отличие профессионального общения сотрудников полиции с гражданами от повседневного общения.

По окончании дискуссии и выступления всех групп преподаватель, совместно со всеми участниками, подводит итог, давая качественный анализ всех сообщений, выделяя наиболее конструктивные моменты в докладах и выступлениях.

### **Задание 2.9. Эвфемизмы**

**Цель:** развитие способности осознавать и вербализовать свое состояние, находить слова для его обозначения.

**Методические указания:** рассмотреть понятие эвфемизмы. Эвфемизмами называют мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, к примеру, вместо «он умер» — «он ушел из жизни»; «бедный» — «нуждающийся», «старый человек» — «человек преклонного возраста» и т. п. Приведите не менее 10 слов, неприятных для собеседника, и подберите к ним эвфемизмы.

**Задание 2.10. Тренинговые упражнения на создание условий для лучшего знакомства, упражнения, позволяющие узнать и запомнить имена всех участников тренинга**

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

### **Задание 2.11. Видеоанализ**

**Цель:** наглядно рассмотреть достоинства и недостатки разных видов игровых упражнений, относящихся к тренинговому этапу «знакомство».

**Методические указания:** преподавателю или обучаемым подготовить (заранее или произвести непосредственно съемку в данной группе в процессе отработки конкретных навыков) для анализа видеоролики или видеозаписи, на которых участники тренинга на этапе «Знакомство» демонстрируют разные типы поведения, что позволит наглядно рассмотреть достоинства и недостатки разных психогимнастических упражнений.

Необходимо принять во внимание, что применение видеосъемки на тренинге повышает результативность групповой работы, однако это сопряжено с выполнением определенных требований, в частности с необходимостью получения согласия всех участников группы на использование видеокамеры.

### **Задание 2.13. Видеопроба**

**Цель:** предоставить возможность каждому из участников группы посмотреть на себя со стороны, привыкнуть к своему облику на экране, искаженному субъективным восприятием голоса. Также данный метод возможно использовать для продолжения «разогрева» группы.

**Методические указания:** выполнения данного задания требует дополнительной организации, а именно, обеспечение его выполнения необходимой аппаратурой для видеофиксации и видеотрансляции.

Сюжет для видеосъемки может быть выбран любой, но с учетом максимального участия всех слушателей. Предлагается выбрать ситуацию принятия группового решения (группа из 4–5 человек), или ситуацию аргументации, важно учитывать уровень сложности и время на его выполнение, а также времени на просмотр и обсуждение увиденного. Видео разбор предполагает оценку невербального поведения друг друга, учет в данном контексте тех или иных особенностей участников.

**Задание 2.14.** *Тренинговые действия, направленные на определение индивидуальных особенностей общения участников тренинговой группы, на выявление психологических проблем, не позволяющих участникам группы осуществлять эффективное профессиональное общение с гражданами*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задания 2.15.** *Самостоятельная работа*

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных в процессе изучения учебной дисциплины знаний, решению практических задач, а также систематизации материалов специальной литературы и проведению исследований теоретических проблем.

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 4 мин) доклад и презентацию на следующие темы (по выбору):

1. Дайте определение метафоры и объясните, опираясь на соответствующую литературу, чем отличается метафора от метонимии, оксюморона, сравнения и других тропов;
2. Раскройте соотношение понимания, интерпретации и объяснения метафоры. Приведите примеры;
3. Назовите особенности метафоры, позволяющие эффективно использовать ее практическому психологу, обоснуйте свое мнение.

**Задание 2.16.** *Упражнение «Испорченный телефон»*

**Цель:** установление эффективных межличностных коммуникаций в процессе передачи информации, выявление и устранение причин искажения при передаче информации участниками игры.

**Методические указания:** из числа участников выбираются 8–9 человек, остальные играют роль «наблюдателя» или «эксперта». Инструкция для тех, кто за дверью: «Сейчас вы будете передавать сообщение (информацию) друг другу. Каждый, по очереди будет входить

в аудиторию, выслушивать текст и передавать его следующему. Ваша задача передать информацию следующему как можно точнее, слово в слово, ничего не добавляя и не искажая. Делать во время запоминания можно все что угодно, нельзя только записывать текст». Инструкция для «экспертов»: «Ваша задача фиксировать точность передачи текста».

Вариант текста: «Нужно отпечатать три отчета и две справки. На отчеты и одну справку поставить печати. Два отчета отнести в секретариат, один отчет и справку с печатью передать секретарю в приемную. С последней справки снять копию и оставить копию себе, а оригинал отнести непосредственному начальнику».

Обсуждение результатов игры: «Когда вы передавали информацию, вы говорили, чтобы сказать или чтобы Вас услышали?». Рассмотрение того, кто и что потерял из информации и почему. Обсуждение закономерностей при передаче и получении информации.

**Задание 2.17.** *Тренинговые действия, направленные на отработку умения анализировать различные ситуации общения*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 2.18.** *Ведущая модальность партнера*

**Цель:** отработка техники выявления ведущей модальности партнера.

**Методические указания:** проработать лекционный материал и рекомендуемую литературу по теме задания и заполнить таблицу. При заполнении обратить внимание.

## Техники выявления ведущей модальности партнера

Отличительные признаки	Визуальный тип	Аудиальный тип	Кинестетический тип
Способ получения информации			
Восприятие окружающего мира			
На что обращают внимание при общении с людьми			
Речь			
Движения глаз			
Память			

### **Задание 2.19. Сторителлинг**

**Цель:** расширения представления об искусстве рассказывания.

**Методические указания:** «сторителлинг» это рассказывание историй, баек и метафор. Сказки и истории в рамках проведения социально-психологического тренинга помогают иллюстрировать сложные идеи и понятия, стимулировать мышление и мотивировать собеседников, делая процесс общения простым и доступным.

**Задание:** письменно изложить рассмотрение понятия сторителлинг, привести примеры из собственной жизни или исторических событий использования данного метода.

### **Задание 2.20. Упражнение «Телеграмма»**

**Цель:** расширения представления об искусстве рассказывания.

**Методические указания:** выяснить, известно ли участникам что такое телеграмма и что в ней является главным (лаконичность и эмоциональность содержания). Для выполнения задания слушателям необходимо разделиться на подгруппы и составить текст телеграммы, в которой каждое (значимое) слово последовательно начиналось бы с каждой предложенной преподавателем буквы (заранее необходимо составить начальные буквы слов), к примеру: ММУВПКГЦНБХВНО (подбор букв может быть самым разнообразным). Итак, первое слово начинается на «Б», второе на «Г» и т.д. Для связи слов можно вставлять предлоги и знаки препинания в неограниченном количестве. К примеру, вариант решения может быть таким: «Много Мартышек Уже Висят на Подъемном Кране. Готовим Цирковой Номер на Бис. Хотел бы Включить в Номер Орангутанга» или другие варианты.

Подготовленные «телеграммы» выносятся на обсуждение. Вопросы к обсуждению: «Чья телеграмма оказалась эмоциональней?» «Ужаснее?», «Жизненнее?», «Экспрессивнее?». Как влияют незначительные части речи и знаки препинания на содержание? Трудно ли было работать в группе при составлении телеграммы?

**Задание 2.21.** *Тренинговые действия, направленные на отработку навыков рефлексии и обратной связи, на подведение итогов работы тренинговой группы за день*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 2.22.** *Глоссарий по теме «Техники и приемы эффективного профессионального общения в деятельности психолога органов внутренних дел»*

**Цель:** изучение и систематизация терминов, относящихся к указанной теме. Задание позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** слушателям предлагается самостоятельно обосновать и составить глоссарий по указанной теме, после выполнения данного задания, возможно организовать заслушивание слушателей с добавлением в перечень каждого нового услышанного термина.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте профессиональные и личностные качества специалиста, ведущего тренинг.
2. В чем заключаются этические аспекты проведения тренинга?
3. В чем заключаются принципы оптимального взаимодействия участников тренинга?

4. В чем заключаются действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми?
5. Охарактеризуйте вербальные коммуникативные техники.
6. Дайте определение психологической калибровки.
7. Дайте характеристику канала восприятия /репрезентации/ модальностей.
8. Перечислите техники и приемы эффективного профессионального общения в деятельности психолога.
9. Дайте определение понятию визуальная психодиагностика.

### ТЕМА 3

#### **Тренинг навыков общения с сотрудниками, нуждающимися в повышенном внимании со стороны психолога, имеющих низкие адаптационные способности к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности, признаки нервно-психической неустойчивости**

##### **Задания 3.1. Самостоятельная работа**

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных в процессе изучения учебной дисциплины знаний, решению практических задач, а также систематизации материалов специальной литературы и проведению исследований теоретических проблем.

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 4 мин) доклад и презентацию на следующие темы (по выбору):

1. Признаки нервно-психической неустойчивости;
2. Адаптационные способности к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности;
3. Деструктивные социально-психологические явления в служебных коллективах органов внутренних дел;
4. Особенности психопрофилактической работы по профилактике деструктивных социально-психологических явлений.

##### **Задание 3.2. Групповая дискуссия на тему «Формирование психологической устойчивости у сотрудников органов внутренних дел»**

**Цель:** осознание каждым участником группы о необходимости формирования психологической устойчивости в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Выработка общегруппового мнения по данной теме.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение отведенного преподавателем времени обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Роль профессионального общения сотрудников полиции с гражданами в профессиональной деятельности;
2. От чего зависит эффективность профессиональной деятельности и профессионального общения сотрудников с гражданами;
3. В чем отличие профессионального общения сотрудников полиции с гражданами от повседневного общения.

По окончании дискуссии и выступления всех групп преподаватель, совместно со всеми участниками, подводит итог, давая каче-

ственный анализ всех сообщений, выделяя наиболее конструктивные моменты в докладах и выступлениях.

### **Задание 3.3. Ресурсы стрессоустойчивости**

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости сотрудников правоохранительных органов.

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» по теме задания с отражением информирования участников тренинга о влиянии стресса на тело и психику человека. Также отразить необходимость формирования навыка отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других.

### **Задание 3.4. Групповая дискуссия на тему «Плюсы и минусы стресса»**

**Цель:** осознание не только негативных последствий стресса, но и возможностей, связанных с раскрытием ресурсов личности, переживающей стресс.

**Методические указания:** учебная группа делится на подгруппы, первой подгруппе в ходе группового обсуждения необходимо выявить и записать негативные последствия, второй подгруппе необходимо выявить и записать позитивные стороны (т.е. чему мы учимся, преодолевая стресс, что можем узнать о своих ресурсах). Время на обсуждение пять минут, далее необходимо начать дискуссию, в которой ответы-аргументы групп чередуются.

### **Задание 3.5. Психодиагностические процедуры**

**Цель:** расширение представления об использовании диагностических процедур в тренинге для лиц, имеющих низкие адаптационные способности к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности, признаки нервно-психической неустойчивости.

**Методические указания:** рассмотреть диагностические процедуры, которые могут быть использованы в тренинге с указанными группами лиц для следующих этапов:

- отбора участников в группу;
- как средство получения участником новой информации о себе;
- как средство самопонимания и самораскрытия;
- для обеспечения и контроля эффективности тренинговых процедур и тренинга в целом.

При выполнении данного задания слушателям необходимо понимать, что в тренинге недопустимо использование психодиагностики

только для того, чтобы в последующем интерпретировать их результаты участникам.

**Задание 3.6.** *Особенности профессионального общения сотрудника полиции*

**Цель:** формирование психотехник ориентировки в ситуации и гражданах, эмпатии, эмоциональной разгрузки ситуации, эмоциональной саморегуляции, изменения психологического состояния и поведения граждан в процессе общения.

**Методические указания:** участники ролевой игры решают ситуационные задачи в соответствии с поставленной перед ними проблемой, остальные члены группы наблюдают. Упражнение позволит участникам проявить свои индивидуально-психологические особенности, обнаружить скрытую мотивацию поведения. Данная работа требует наблюдательности, способности точно понимать ситуацию и собеседника, умения вносить коррективы в свое поведение.

*Ниже представлен перечень ситуационных задач:*

1. Вы остановили машину за превышение скорости, водитель возмущен вашими действиями, при общении с вами проявляет агрессивность.

2. Вы находитесь в агрессивном, возбужденном, озлобленном состоянии, а вам нужно срочно идти на разрешение семейно-бытового конфликта.

3. Вам приходится общаться с гражданами, у которых сформировалась резко негативная оценка действий сотрудников полиции, они обвиняют вас в предвзятости.

4. Осуществите общение с гражданами в стрессовом, шоковом состоянии.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие чувства вы испытали при общении с партнерами?

2. Проанализируйте причины их возникновения, а также, какие индивидуально-психологические особенности участников проявились в игре?

3. Какие цели вы ставили перед собой, вступая в общение? Удалось ли вам достичь их?

4. Какие приемы, средства общения использовали вы и какие другие участники?

### **Задание 3.7. Выбор необходимых средств общения**

**Цель:** отработка навыков анализа средств невербального поведения.

**Методические указания:** слушателям демонстрируется короткий (3–5 мин) видеофрагмент ситуации беседы сотрудника полиции с гражданином. Задание — объяснить жесты, используемые во время беседы, объяснить их необходимость в данной ситуации, какова дистанция, на которой проходило общение, насколько она целесообразна.

Методические рекомендации для преподавателя: подготовить несколько видеофрагментов с ситуациями беседы. Вместо видеофрагментов можно использовать комплект фотографий или слайдов.

### **Задание 3.8. Информация для обсуждения «Особенности общения в конфликтной ситуации»**

**Цель:** закрепление знаний слушателей по основам эффективного общения и рационального поведения в конфликтах.

**Методические указания:** группе предлагаются следующие вопросы, которые они в течение отведенного преподавателем времени обсуждают.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Конфликт — столкновение противоположных целей, мнений, интересов.
2. Причины, острота, длительность, последствия конфликта.
3. Типы конфликтов: внутриличностный; межличностный; конфликт между личностью и группой; межгрупповые.
4. Классификация конфликтов: по значению (конструктивные, деструктивные); по направлению (горизонтальные, вертикальные, смешанные); по проявлению (скрытые и открытые); по характеру причин (субъективные и объективные); по сфере разрешения (деловые или личностно-эмоциональные).
5. Стадии протекания конфликта: стадии потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм; стадия перехода потенциального конфликта в реальный или стадия осознания участниками конфликта своих интересов.
6. Стили разрешения конфликтов: сила, власть, убеждение, сотрудничество, компромисс, согласие уступать, привлечение третьей силы.

### **Задание 3.9.** Упражнение «Анализ жизненных ситуаций»

**Цель:** осознание и анализ жизненных проблем, поиск конструктивных выходов из стрессовых ситуаций.

**Методические указания:** предлагается провести анализ жизненных ситуаций и разыграть различные способы их разрешения, используя пять стратегий поведения. Группа разбивается на команды по 5–6 человек. Ситуации выбираются участниками на основе жизненного опыта или из предложенных ниже ситуаций.

*Варианты ситуаций:*

1. Слушатель не согласен с оценкой преподавателя и считает, что он прав, а то, что преподаватель считает за ошибку новый, неординарный взгляд. Он действительно считает, что он прав, а преподаватель не может этого понять. Как ему подойти к преподавателю с этим разговором, чтобы он получился продуктивным?

2. Молодой сотрудник, профессионал своего дела, однако безответственный и недисциплинированный, вызвал неприязнь к себе у коллектива. Как руководству разрешить конфликт?

3. Произошел конфликт между двумя слушателями. Выполняя совместно самостоятельную работу, один из них сделал большую ее часть, второй принял незначительное участие в работе, однако на семинаре он защитил ее целиком и получил высокую оценку. Первый же отсутствовал на семинаре по болезни и не смог выступить с сообщением, поэтому получил оценку ниже. Как строить им отношения друг с другом и с преподавателем?

### **Задание 3.10.** Групповая дискуссия на тему «Партнеры-манипуляторы»

**Цель:** выявление собственной позиции членов группы и уточнение взаимных позиций участников учебной группы по поставленной проблеме.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой предлагается тема для дискуссии «Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами», в течение двадцати минут идет обсуждение.

Материал для обсуждения. Особенность партнеров-манипуляторов в общении – осознанное использование нечестных приемов с целью добиться преимущества над партнером.

*Виды манипуляции:*

1. Психологическое давление (выведение партнера из состояния комфорта):

- угрозы (прямые/косвенные);
- личное нападение (сначала кричат, потом извиняются);
- манипуляции с территорией (некомфортная температура, неудобные кресла);

— «плохой» — «хороший» человек.

## 2. Манипуляции с информацией:

- дезинформация;
- манипуляции с полномочиями;
- выдача недостоверной или неполной информации.

## 3. Позиционное давление:

- «вертикаль сзади» («Я-то все понимаю, но начальник...»);
- «горизонталь сзади» («Я бы так сделал, но меня не поймут коллеги...»);
- отказ от переговоров;
- тактика ультиматума («Если Вы ..., то...»);
- манипуляции со временем (затягивание разговора, сбивание темпа, ускорение темпа, создание лимита времени).

Способы противостояния манипулятивным воздействиям:

- осознание;
- вынесение ситуации на обсуждение;
- в случае угроз не замечать это.

По окончании дискуссии и выступления каждого члена группы преподаватель подводит итог, давая качественный анализ всех сообщений, выделяя наиболее конструктивные моменты в выступлениях.

### **Задание 3.11.** Упражнение «Оценка психологического состояния участников в переговорном процессе»

Переговорщик по косвенным признакам может сделать вывод о психологическом состоянии участника переговоров или преступника, оценить, в каком направлении идут переговоры. Проведение психолингвистического анализа эффективно, когда вербальная агрессия проявляется в речевом потоке оппонента.

**Цель:** выявление потенциальных возможностей своего поведения в процессе проведения переговоров.

**Методические указания:** группа делится на две подгруппы, одна образует внутренний круг, а другая — внешний. У каждого в руках лист, поделенный на три колонки: уверенное поведение, неуверенное и агрессивное.

Ведущий задает ситуацию, которая заканчивается словами: «...и вы говорите...». Человек из внутреннего круга отвечает тремя

способами: уверенно, неуверенно и агрессивно. А человек из внешнего круга оценивает каждый ответ по 10-балльной шкале. Отвечавший записывает полученные баллы в свой листик.

Далее внешний круг сдвигается на одного человека. Отвечает на ситуацию (уже другую) человек из внешнего круга, а оценивает — из внутреннего. И так далее.

После того как все поработали в разных парах подсчитывается баллы по каждому типу поведения и результаты обсуждается:

— у кого какие баллы?

— для кого результаты оказались неожиданными?

*Примерные ситуации:*

Ситуация 1. Во время самостоятельной подготовки Вы сидите в читальном зале и готовитесь к семинару. К Вам пристает товарищ, ему хочется поболтать, а Вы боитесь, что не успеете приготовиться. И Вы ему отвечаете...».

Ситуация 2. Знакомая приглашает Вас поехать в гости к ее друзьям. Вам не хочется, а она Вас все упрасивает, и Вы говорите ей...».

Ситуация 3. В буфете Вам дают компот, в котором плавают мухи. Вы подходите к буфетчице и говорите...».

Ситуация 4. Вы сидите в театре, смотрите спектакль. А позади Вас кто-то громко разговаривает. Вы поворачиваетесь и говорите...».

Ситуация 5. Вам сильно хочется спать, а у соседей сверху бурная вечеринка и они уже несколько часов шумят. Вы поднимаетесь и говорите...».

Далее образуются три группы: одна группа состоит из тех, кто набрал больше всего баллов по агрессивности, другая группа — кто набрал больше всего баллов по уверенности, и третья группа — это набравшие больше всего баллов по неуверенности. Каждой группе необходимо придумать историю и разыграть ее, но тем типом поведения, который они используют меньше всего.

**Задание 3.12.** *Информация для обсуждения на занятии «Особенности аргументации»*

При ведении переговоров переговорщик должен владеть отработанными навыками применения методов психолого-педагогического воздействия, основанных на аргументации, опирающихся на рациональное мышление и логические выводы.

**Цель:** отстаивание своей точки зрения, позиции, решения.

**Правила аргументирования:**

— оперировать простыми, точными, ясными понятиями;

— корректная аргументация по отношению к собеседнику (открыто признавать правоту собеседника, и проводить свои аргументы; оперировать только теми аргументами, которые приняты собеседником; сначала отвечать на аргументы собеседника, а потом приводить свои собственные; сохранять вежливость);

— учитывать личностные особенности собеседника (избегать простого перечисления фактов; употреблять понятную собеседнику терминологию; учитывать темперамент собеседника);

— наглядно излагать свои доказательства, идеи и соображения (конспектировать ход беседы);

— использовать специальные приемы аргументации (метод перелицовки; метод расчленения; метод положительных ответов; метод замедления темпа, метод двухсторонней аргументации);

— своевременно делать обобщения и выводы по проведенному обсуждению результатов.

**Задание 3.13.** Упражнение «Стратегии поведения в процессе принятия группового решения. Правила аргументации»

**Цель:** развитие наблюдательности при оценке стратегий поведения, определение индивидуальной стратегии поведения, использование аргументаций в процессе принятия решения группой.

**Методические указания:** группа делится на две подгруппы, каждая из которых определяет:

1. Пять главных качеств хорошего специалиста.
2. Пять главных качеств сотрудника полиции.
3. Пять главных качеств успешного руководителя.
4. Пять главных качеств (объект определяется участниками).

Значительное влияние на поведение людей в возникновении межличностных конфликтов и в их разрешении оказывает влияние различий в типах личности. В конфликтной ситуации люди ведут себя по-разному, поведение человека определяется совокупностью факторов, важнейшими из которых выступают культура и психологические качества. Естественно культура поведения формируется системой воспитания и образования, а некоторые психологические качества являются врожденными, к примеру, темперамент, который меняется в процессе жизни человека незначительно. Хотя психологические особенности человека оказывают существенное влияние на характер его взаимоотношений с окружающими, воспитание и образование способны вносить коррекцию в неконструктивные нормы по-

ведения. Правила поведения регламентируют поступки человека и могут предупредить многие виды конфликтов.

**Задание 3.14.** *Тренинговые действия, направленные на развитие межличностного доверия, на развитие умения чувствовать другого*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 3.15.** *Групповая дискуссия на тему «Проблемы суицидального поведения»*

**Цель:** прояснение уровня информированности слушателей по данной теме.

**Методические указания:** преподавателю необходимо задать время дискуссии, порядок ее проведения и максимальное время одного выступления. Учебная группа разбивается на микрогруппы для самостоятельного обсуждения поставленной проблемы с избранием в каждой из них эксперта для дальнейшего предоставления мнения.

*Темы для обсуждения:*

1. Определение самоубийства как феномена и множества определений этого понятия;
2. Рассмотрение случаев, которые выходят за рамки данного определения, но могут считаться самоубийством;
3. Возможные причины и мотивы суицидального поведения, выделение его видов и классификация суицидов;
4. Определение личностной позиции по отношению к проблеме самоубийства;
5. Вывод каждым участником занятия собственного определения суицида.

**Задание 3.16.** *Подбор и обоснование психологических тестов к тренингу*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе психологических методик, относящихся к указанной теме.

**Методические указания:** подобрать (обосновать свой выбор) психологические тесты, которые могут быть использованы (указать в рамках решения каких задач) в психологическом тренинге «Психологическая поддержка как фактор профилактики суицидального поведения».

**Задания 3.17.** *Самостоятельная работа*

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных знаний, систематизации материалов специальной литературы, отработка навыков проведения исследований теоретических проблем.

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 4 мин) доклад и презентацию на следующие темы (по выбору):

1. Общая схема работы с суицидентами;
2. Формирование и отработка приемов ведения беседы, техник невербального присоединения;
3. Диагностика, коррекция, организационные условия, способствующие осознанию жизненного предназначения;
4. Расширение репертуара конструктивных способов совладающего поведения в сложных жизненных ситуациях.

**Задание 3.18.** *Разработка проекта тренинговой программы*

**Цель:** анализ различных подходов к разработке тренинговых программ.

**Методические указания:** приступая к созданию проекта тренинговой программы слушателям необходимо разработать проект, который должен иметь тему, цель, перечень необходимого оборудования, указание количественного и качественного состава тренинговой группы, перечень этапов (блоков) тренинга и заполненную схему тренинга (образец представлен ниже). Задание может быть выполнено самостоятельно или с учетом деления учебного взвода на подгруппы по следующим темам:

1. Тренинг личностного роста, направленный на познание себя и понимания других людей, направленный на формирование стремления к самопознанию, на понимание своего внутреннего мира, на умения понимать особенности личности.

2. Тренинг, направленный на эмоциональное развитие «Эмоции», направленный на расширение понимания о мире чувств и эмоций, на управление ими, на формирование умений управления чувствами и эмоциональными проявлениями.

3. Тренинг уверенности, направленный на получение навыков уверенного поведения, повышения самооценки, формирования уверенности в себе.

4. Тренинг коммуникативных навыков, направленный на формировании навыков общения, умения слышать, слушать, аргументировать.

При подготовке задания, программу рекомендуется условно разделить на три части: вступительную, основную и заключительную. При подборе методов занятия, учитывайте его цели, если целью является получение новых знаний, то в ходе тренинга необходимо усиливать информационную часть (мини-лекция, видеопросмотр материалов, групповая дискуссия), при акцентировании на формирование практических навыков рекомендуется включать в основные методы ролевые игры, видеоанализ, метод кейсов, анализ и решение практических ситуаций.

*Схема тренинга «название»*

№	Время	Содержание	Задача
1	9.00–...	Текст	Текст
2			

Разработанные проекты программ тренинга необходимо проверить, это возможно сделать на уровне преподавателя или группового обсуждения, ответив на следующие вопросы:

1) относящиеся к общим целям и задачам:

— помогает ли тренинг достичь указанной цели (целей)?

— соответствует ли он уровню подготовки участников тренинга?

— дает ли участникам требуемые знания, умения и навыки, формирует ли необходимые установки?

— достигаются ли поставленные цели обучения?

2) относящиеся к критическим пунктам схемы проекта программы тренинга:

— соответствует ли содержание каждого блока поставленным целям?

— насколько оптимально представлены расчеты времени и др.

В рамках итоговой проверки желательно провести «пилотное» тестирование программы тренинга, при котором проверяется, разви-

вают ли запланированные упражнения и виды активности требуемые умения и навыки участников.

### **Задания 3.19. Многообразие тренинговых действий**

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений, направленных на осмысление того, что произошло с группой за время тренинга; направленных на разрядку, которая необходима участникам перед тем, как закончился тренинг; снятие возникших недоразумений, мелких обид и возможных конфликтов и описать их по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

### **Задание 3.20. Оценка вероятности суицидального поведения**

**Цель:** отработка навыков определения суицидального риска.

**Методические указания:** данный метод может быть отнесен к разряду игровых методов, слушателям предлагается рассмотреть описанные ниже ситуации, содержащие определенное количество информации (ее может быть избыточно или недостаточно), после чего необходимо ответить на три вопроса:

1. Насколько велик риск того, что пострадавший совершит попытку самоубийства?
2. Кто должен оказывать экстренную психологическую помощь?
3. Готовы ли вы сами оказать психологическую помощь в конкретной ситуации?

Далее каждый из участников отвечает, а группа обсуждает.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Каких данных в описании не хватало?
2. Действительно ли необходима внутренняя готовность к оказанию психологической помощи?

**Время.** Времени на обдумывание не устанавливается, на обсуждение каждой ситуации требуется от пяти до семи минут.

*Варианты ситуации:*

Ситуация 1. Женщина 25 лет. Недавно ушел муж. Женщина потеряла работу. Присутствует мать (отношения с матерью иногда конфликтные). По свидетельствам матери — накануне пострадавшая была в состоянии алкогольного опьянения. Попыток суицида не было, но в 13–14 лет пострадавшая угрожала суицидом своим родителям.

Ситуация 2. Мужчина, 18–20 лет. Причина неизвестна, никого из близких рядом нет. Находится в состоянии сильного опьянения (алкогольного или наркотического – неясно).

Ситуация 3. Мужчина, на вид 50–55 лет. Недавно умерла жена. Хронический алкоголизм. Присутствует дочь от первого брака.

Ситуация 4. Женщина 45 лет. Долгое время не могла найти работу, дети разъехались, осталась одна. Из близких присутствует соседка, с которой женщина находится в дружеских отношениях. Женщина не открывает дверь, но разговаривает. Соседка вернулась с работы раньше времени и обнаружила записку. Судя по голосу, женщина не принимала алкоголя или наркотиков.

Ситуация 5. Девушка-подросток 13 лет. Неразделенная любовь. Из близких мать, отец и младший брат.

**Задания 3.21.** *Тренинговые действия, направленные на формирование понятийных представлений о невербальных средствах общения*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме по формированию понятийных представлений о невербальных средствах общения, упражнений направленных на развитие социально-перцептивной наблюдательности, навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям, на формирование умения выразить свое состояние невербальными средствами. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 3.22.** *Методика, направленная на освоение навыка задавать открытые вопросы*

**Цель:** методика может быть отнесена к разряду приемов, направленных на освоение навыков коммуникативной компетенции; она позволяет освоить навык формулирования открытых вопросов.

**Методические указания:** участники сидят в кругу. Ведущий (тренер) предлагает ситуацию, которую можно прояснить, задавая открытые вопросы. Участникам необходимо задать друг другу как можно больше таких вопросов.

*Другой вариант.* Участникам предлагаются закрытые вопросы, а их задача – переформулировать вопросы так, чтобы получить открытые.

*Примерные вопросы для обсуждения в ходе дискуссии:*

1. Всегда ли можно сформулировать открытый вопрос?
2. Всегда ли нужно формулировать открытый вопрос?
3. Какие трудности были в выполнении данного упражнения?

*Реквизит.* Методические материалы для участников (представлены ниже)

*Время.* Выполнение задания занимает 10–12 минут.

Список ситуаций для методики, направленной на освоение навыка задавать открытые вопросы:

*Вариант 1*

— У меня очень болит голова....

—

— Мне кажется, что мой сын плохо ладит с людьми....

—

— Я зашел в тупик. Я не вижу никакого способа решить все свои проблемы. На меня очень много всего навалилось....

—

— Вы думаете, мне стоит пойти на прием к врачу?

—

— Моя невестка часто приходит домой нетрезвая. К тому же она совсем не заботится о ребенке. Я думаю, что она алкоголичка.

—

— Вы не подскажете, который час?

—

— Я решил, что не стоит жить, когда понял, что никому не нужен.

—

*Вариант 2.* (В описании упражнения обозначен как «другой вариант»)

— Вы хотите есть?

— Вам плохо?

— Вы считаете, что жить не стоит только потому, что от вас ушел муж?

— Вам не кажется, что стоило бы побольше заниматься собственным ребенком?

— Вы решили все свои проблемы?

— Бывает ли так, что у вас ни с того ни с сего начинает болеть голова?

— Вы правда побывали в Японии?

— Вы устали? Вы выглядите больным...

— Вы уже решили как назвать ребенка?

— Вы рассмотрели варианты, которые помогут вам вернуть долг?

### **Задание 3.23.** *Методика «Три раза "ДА"»*

**Цель:** методика может быть отнесена к разряду методов социальной перцепции и позволяет в специально смоделированных условиях освоить навык слушать и говорить, не задавая вопросов.

**Методические указания:** участники разбиваются на двойки. Каждому раздается карточка с описанием ситуации, в которой происходит общение (примеры представлены ниже). Каждый участник в паре имеет цель, прямо противоположную цели партнера. Цель считается достигнутой, если участник смог, не задавая вопросов, добиться от партнера, чтобы тот сказал три раза «да».

*Примерные вопросы для обсуждения в ходе дискуссии:*

1. Получилось ли выполнить инструкцию?

2. Трудно ли было это сделать?

3. Если Вы добились результата, то как?

*Реквизит.* Методический материал для участников; карточки с описанием ситуации.

*Время.* Выполнение задания занимает 15–20 минут.

*Варианты ситуации:*

Ситуация 1. Уговорить секретаря связать по телефону с ее начальником или отказать в соединении.

Ситуация 2. Отказаться платить штраф в автобусе или получить штраф.

Ситуация 3. Уговорить собеседника дать займы или отказать.

**Задание 3.24.** *Методика, направленная на освоение навыка ведения беседы на «стадии переворота»*

**Цель:** знакомство с навыком ведения беседы на «стадии переворота».

**Методические указания:** участники садятся (или уже сидят) в круг. Ведущий предлагает различные неприятные ситуации. Задача участников – постараться представить ситуацию в противоположном свете (например, потеря сбережений – это не крах, а возможность начать все сначала и др.) и вести беседу, используя все полученные ранее навыки (невербальное присоединение, ведение, активное слушание, использование ведущей модальности пострадавшего).

*Примерные вопросы для обсуждения в ходе дискуссии:*

1. Есть ли ситуации, в которых «переворачивать» ситуацию не нужно?

2. Если есть, то опишите, какие это ситуации?

3. Какие трудности были в выполнении данного упражнения?

*Реквизит.* Список «негативных» ситуации. Методические материалы для участников.

*Время.* Выполнение задания занимает 15–20 минут.

*Список ситуаций для методик, направленных на освоение навыка ведения беседы на стадии переворота:*

1. Финансовый долг.
2. Снятие с должности.
3. Профессиональная несостоятельность.
4. Отсутствие постоянной работы.
5. Тюремное заключение.
6. Угроза физической расправы.
7. Получение тяжелой инвалидности.
8. Шантаж.
9. Измена мужа (жены). Бросил жених (невеста).
10. Ревность.
11. Систематические избиения.
12. Публичное унижение.
13. Моббинг.
14. Проигрыш.
15. Состояние аффекта.
16. Одиночество. Тоска. Усталость.
17. Религиозные мотивы.
18. Подражание кумиру.

**Задание 3.25.** *Методика, направленная на информирование об особенностях оказания помощи на этапе завершения ситуации*

**Цель:** освоение информации о том, как должен вести себя специалист на этапе завершения ситуации.

**Методические указания:** участники садятся (или уже сидят) в круг. Ведущий (тренер) предлагает информацию о том, какие возможны реакции на стадии завершения (плач, агрессивные реакции, эйфория, апатия, сонливость). После изложения материала начинается обсуждение каждой из перечисленных реакций и способов работы с этими реакциями.

*Примерные вопросы для обсуждения в ходе дискуссии:*

1. Как отличить плач от истерики?
2. Как можно не прерывая реакции агрессии, направить ее в такое русло, чтобы обезопасить себя и окружающих?
3. Что нужно сделать, если пострадавший просит уйти?

*Реквизит.* Описание основных реакций на стадии завершения (плач, истерика, агрессия, апатия и сонливость, эйфория);

*Время.* Выполнение задания занимает 15–20 минут.

**Задание 3.26.** *Глоссарий по теме «Психологические особенности общения с сотрудниками, планируемыми к включению в кадровые резервы»*

**Цель:** изучение и систематизация терминов, относящихся к указанной теме. Задание позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** слушателям предлагается самостоятельно обосновать и составить глоссарий по указанной теме, после выполнения данного задания, организовать заслушивание слушателей с добавлением в перечень каждого нового услышанного термина.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте причины конфликтов в служебной деятельности сотрудников полиции.
2. Дайте определение понятию суицид.
3. В чем проявляется мотивационная агрессия.
4. Всегда ли можно и нужно предотвращать суицид (с обсуждением вероятных причин совершения самоубийства и видов самоубийств).
5. Перечислите и охарактеризуйте виды агрессивных реакций человека.

6. В чем выражается фрустрационная устойчивость.

7. Кто несет ответственность в ситуации, если попытку предотвратить не удалось?

8. Следует ли считать виновным того, кто, пытаясь предотвратить попытку суицида, не смог этого сделать?

9. Человек, совершающий суицид, – это сильный или слабый человек?

10. Бывает ли суицид оправданным поступком и если да, то в каких случаях?

11. Объясните, в чем состоит разница между коррекцией и помощью в саморазвитии.

12. Сформулируйте, в чем заключаются наиболее важные цели применения игровых процедур в тренинге.

## ТЕМА 4

### Тренинг навыков профессионального общения с сотрудниками, склонными к аддиктивному поведению, допускающими грубые нарушения служебной дисциплины

**Задание 4.1.** *Информирование «Психологические методы профилактики возникновения и развития девиантных форм поведения у сотрудников органов внутренних дел»*

**Цель:** формирование представления о девиации и методах ее профилактики.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по указанной теме с рассмотрением следующих вопросов:

1. Определения понятия «девиация» и основных характеристик аддиктивного поведения;
2. Асоциальное поведение (действия, в основе которых лежат корыстные мотивы; агрессивные действия; действия социально-пассивного характера;
3. Аддиктивное поведение;
4. Аутоагрессивное (суицидальное) поведение;
5. Делинквентное поведение;
6. Суицидальное поведение;
7. Превентивная деятельность, направленная на предотвращение проявлений рассматриваемого явления;
8. Обучение методам саморегуляции;
9. Психокоррекционный тренинг как профилактика рассматриваемого феномена.

**Задание 4.2.** *Самостоятельная подготовка «Психолого-педагогические методы работы с сотрудниками, склонными к грубым нарушениям служебной дисциплины»*

**Цель:** отработка навыков понимания других людей, себя, взаимоотношений; овладение навыками эффективного слушания.

**Методические указания:** подготовить краткий доклад и презентацию по теме с использованием описания психолого-педагогических методов работы с сотрудниками, склонными к грубым нарушениям служебной дисциплины, подобрав различного рода примеров, в которых используются данные методы.

**Задание 4.3.** *Психотехнологии, применяемые для работы с сотрудниками, склонными к аддиктивному поведению, допускающими грубые нарушения служебной дисциплины*

**Цель:** формирование представления о многообразии психотехнологий, применяемых психологом в психокоррекционной работе.

**Методические указания:** задание для самостоятельной подготовки, выполняется в рабочих тетрадях, подготовить краткий (не больше 4 мин) доклад и презентацию на следующие темы:

1. Психодиагностическое направление;
2. Психокоррекционное направление;
3. Информационно-обучающее направление;
4. Организационное направление;
5. Преимущества групповой и индивидуальной форм психологической работы.

**Задание 4.4.** *Тренинговые действия, направленные на получение каждым участником тренинга возможности почувствовать уверенность в поддержке остальными*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 4.5.** *Дискуссия на тему «Формирование мотивации к службе как основное условие поддержания служебной дисциплины»*

**Цель:** осознание каждым участником группы значимости формирования мотивации к службе, отработка и укрепление навыков ведения дискуссии, выработка общегруппового мнения о значимости обсуждаемой темы в вопросах поддержания служебной дисциплины.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение 30 минут обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Компетентность сотрудников органов внутренних дел в сфере регулирования служебного поведения;
2. Компетентность руководителя ОВД в сфере регулирования служебного поведения подчиненных;
3. Профессиональная надежность сотрудников органов внутренних дел;
4. Анализ состояния служебной дисциплины (как процесс);
5. Влияние служебного коллектива на формирование дисциплинарного поведения сотрудников;
6. Влияние социально-психологического климата в коллективе на уровень нарушений служебной дисциплины.

#### **Задание 4.6. Афоризмы**

**Цель:** расширение представления понятия «мотивация» и использование афоризмов в тренинге

**Методические указания:** составить перечень из 10–15 афоризмов с комментариями к тренингу управления мотивацией.

#### **Задание 4.7. Информирование «Вопросы психологического сопровождения и консультирования»**

**Цель:** формирование представления о девиантных формах поведения у сотрудников и методах ее профилактики.

**Методические указания:** подготовить «мини-лекцию» по указанной теме с рассмотрением следующих вопросов:

1. Влияние индивидуально-личностных особенностей сотрудников ОВД на склонность к нарушениям служебной дисциплины;
2. Аддиктивное поведение сотрудников ОВД как причина нарушений служебной дисциплины;
3. Определение профессиональной деформации личности и факторы, вызывающие ее развитие у сотрудников полиции;
4. Механизмы развития психологической защиты, приводящие к развитию проявлений профессиональной деформации на уровне поведения сотрудника.

Эта информация поможет ведущему тренинг ориентироваться в теме, передавать знания участникам программы и отвечать на возникающие у них вопросы.

**Задание 4.8.** *Тренинговые действия, направленные на снятие агрессивности, на создание спокойной доброжелательной обстановки*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 4.9.** *Исследование мотивационной сферы человека*

**Цель:** расширение представления об использовании диагностических процедур в тренинге.

**Методические указания:** в процессе использования психодиагностики, т.е. самоизучения, происходит самопонимание у участников тренинга, появляется желание обсудить с группой полученную информацию, то есть происходит выход на самоанализ, самораскрытие и групповой анализ.

В соответствии с этим:

1. Рассмотреть и предложить перечень диагностических процедур, которые могут быть использованы в тренинге и направлены на изучение мотивации достижения успеха и избегания неудачи;
2. Оценить возможности и ограничения различных типов методик, направленных на изучение мотивации достижения;
3. Самостоятельно провести исследование особенностей мотивационной сферы личности с помощью Методики цветowych метафор И. Л. Соломина (оценка возможностей и ограничений методики при диагностике мотивационной сферы личности).

#### **Задания 4.10.** *Проект программы тренинга*

**Цель:** отработка навыков создания проекта программы.

**Методические указания:** разработать проект программы тренинга по следующим темам и направлениям:

1. Социально-психологический тренинг, призванный повысить социальный статус сотрудника и способствовать большему сплочению коллектива, в котором служит сотрудник;
2. Социально-психологический тренинг, направленный на привитие новых форм поведения проблемного сотрудника и повышения его социального статуса.

При подготовке задания, проект программы рекомендуется условно разделить на три части: вступительную, основную и заключительную. При подборе методов занятия, учитывайте его цели, если целью является получение новых знаний, то в ходе тренинга необходимо усиливать информационную часть (мини-лекция, видеопросмотр материалов, групповая дискуссия), при акцентировании на формирование практических навыков рекомендуется включать в основные методы ролевые игры, видеоанализ, метод кейсов, анализ и решение практических ситуаций.

**Задание 4.11.** *Психогимнастические упражнения, направленные на снятие эмоциональной напряженности и возможные затруднения при обращении друг к другу, создания атмосферы сотрудничества, согласованности*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия
2. Назначение упражнения
3. Алгоритм действия участников
4. Рекомендации тренеру

**Задание 4.12.** *Дискуссия на тему: «Объективная информация о действии психоактивных веществ»*

**Цель:** расширение представления об использовании метода «управляемая дискуссия» в тренинге, знакомство с объективной информацией о действии психоактивных веществ.

**Методические указания:** преподаватель организывает дискуссию, в ходе которой группа совместными усилиями отвечает на поставленные вопросы. Ведущему дискуссию имеет смысл задать тон серьезного и открытого разговора своим примером.

*Примеры вопросов для дискуссии:*

1. Причины употребления психоактивных веществ (ПАВ)?
2. Что побуждает человека сделать первую пробу ПАП?
3. Последствия употребления ПАВ?
4. В чем «плюсы» и «минусы» отказа от предложения попробовать ПАВ?
5. Что такое зависимость от психоактивных веществ?
6. Что дает людям немедицинское употребление данных веществ?
7. Какие вещества вызывают развитие зависимости?
8. Почему зависимость от психоактивных веществ — это хроническое неизлечимое заболевание с возможным летальным исходом?

Обсуждение выполнения задания. По тем вопросам, на которые участники не смогли найти ответа, преподаватель (ведущий) представляет достоверную информацию, противопоставляя ее мифам о наркотиках, бытующим в обществе. Необходимо подчеркнуть важность владения достоверной информацией о ПАВ. Подводя итоги, преподаватель подчеркивает ответственность самого человека за вовлечение в употребление психоактивных веществ.

**Задание 4.13.** *Тренинговые действия, направленные на формирование понятийных представлений о невербальных средствах общения, на развитие социально-перцептивной наблюдательности, навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям, на формирование умения выразить свое состояние невербальными средствами*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 4.14.** *Анкета «Что я знаю о психоактивных веществах»*

**Цель:** расширение представления об использовании различных методов в тренинге; оценка объективной информации группы о действии психоактивных веществ.

**Методические указания:** слушателям предлагается составить анкету на тему «Что я знаю о психоактивных веществах?» для использования ее до и после проведения занятия в тренинговой группе.

**Задание 4.15.** *Тренинговые действия, направленные на формирование психотехник ориентировки в ситуации, эмпатии, эмоциональной саморегуляции, изменения психологического состояния и поведения в процессе общения*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 4.16.** *Глоссарий по теме «Тренинг навыков общения с сотрудниками, нуждающимися в повышенном внимании со стороны психолога, имеющих низкие адаптационные способности к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности, признаки нервно-психической неустойчивости»*

**Цель:** изучение и систематизация терминов, относящихся к указанной теме. Задание позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** слушателям предлагается самостоятельно обосновать и составить глоссарий по указанной теме, после выполнения данного задания, возможно организовать заслушивание слушателей с добавлением в перечень каждого нового услышанного термина.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте характеристику основным критериям психической нормы.
2. Определите основные личностные статусы, охарактеризуйте их.
3. Перечислите компоненты аддиктоустойчивости нормативной личности, дайте им обоснование.
4. Дайте характеристику аддиктивного поведения?
5. Назовите основные факторы, провоцирующие развитие аддиктивного поведения?
6. В чем проявляется деструктивная сущность аддиктивного поведения?
7. Дайте определение понятию служебная дисциплина в органах внутренних дел.
8. Охарактеризуйте психологические методы работы с сотрудниками, склонными к грубым нарушениям служебной дисциплины

## ТЕМА 5

### Тренинг навыков профессионального общения с сотрудниками, находящимися в стрессовых состояниях или переживших психотравмирующие события

**Задание 5.1.** *Групповая дискуссия на тему «Факторы возникновения психологического и профессионального стресса, виды, механизмы регуляции, пути и способы профилактики развития стресса и его коррекция»*

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости, информирование участников о влиянии стресса на тело и психику человека; обучение отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей.

**Методические указания:** под руководством преподавателя курсанты и слушатели высказывают свое мнение по предложенным темам, по результатам групповой дискуссии полученные результаты необходимо зафиксировать в тетради.

*Темы для обсуждения:*

1. Разновидности стресса (хронический, острый, физиологический, психологический, информационный стресс);
2. Факторы, влияющие на возникновение стресса личности в организации (организационные, внеорганизационные, личностные).
3. Понятие фрустрация, причины возникновения фрустрации (физические, биологические, психологические, социокультурные барьеры);
4. Дезадаптивные формы поведения (агрессивные реакции; уход из ситуации; регрессия; двигательное возбуждение; включение механизмов защиты).

**Задание 5.2.** *Самостоятельная работа на тему «Управление стрессом, адаптация личности к стрессовым ситуациям»*

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных в процессе изучения учебной дисциплины знаний, решению практических задач, а также систематизации материалов специальной литературы и проведению исследований теоретических проблем

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 3–4 мин) доклад и презентацию на следующие темы (по выбору):

1. Управление стрессами;
2. Стресс-менеджмент (управление стрессами на уровне организации и управление стрессами на уровне отдельной личности);
3. Профилактика стрессогенных факторов (стрессоров);

4. Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР);
5. Специфика работы с сотрудниками, находящимися в стрессовых состояниях;
6. Основные симптомы ПТСР, факторы, защищающие от развития ПТСР, факторы влияющие на психологическую устойчивость личности.

**Задание 5.3.** *Методическая разработка тренингового занятия «Ресурсы стрессоустойчивости»*

**Цель:** повышение стрессоустойчивости, то есть способности противостоять воздействию стресса, активно преобразовывая его или приспособляясь к нему.

**Методические указания:** учитывая специфику проведения данного вида тренинга для разных групп сотрудников слушателям необходимо составить проект программы тренинга по указанной теме.

Для реализации данной цели на тренинге, осуществляется анализ и изменение неэффективных стратегий поведения в напряженных профессиональных или личностно значимых ситуациях.

Необходимо помнить, что к ведущему тренинга стрессоустойчивости предъявляются особые требования, и прежде всего, это касается его профессионализма, специального психологического образования и опыта ведения групп, а также способности быстро реагировать на изменяющиеся условия. Для ведущего важны знания в области психологии личности, психологии здоровья, в области консультирования и групповой психотерапии, он (тренер) должен владеть экспресс-методами оказания терапевтической помощи, и иметь представления о медицинской психологии, психологии управления, быть подготовленным к работе в различных сферах деятельности. Одним из ключевых требований, предъявляемых к ведущему (тренеру) обладание высокой стрессоустойчивостью, а также приемами саморегуляции для собственного восстановления после проведения тренинговой программы.

**Задание 5.4.** *Самостоятельная работа на тему «Управление стрессом, адаптация личности к стрессовым ситуациям»*

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных в процессе изучения учебной дисциплины знаний, решению практических задач, а также систематизации материалов специальной литературы и проведению исследований теоретических проблем

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 3–4 мин) доклад и презентацию на следующие темы (по выбору) с указанием направленности программы (тренинга), целей и организационных моментов:

1. Методический тренинг;
2. Психокоррекционный тренинг;
3. Психотерапевтический тренинг;
3. Обучающий тренинг;
4. Организационный тренинг.

### **Задание 5.5. Презентация**

**Цель:** Знакомство участников друг с другом, развитие партнерских взаимоотношений.

**Методические указания:** группе необходимо разделиться на пары, каждая из которых, выбрав удобное спокойное место, в течение 10 минут проводит взаимное интервью. Затем пары возвращаются в круг и каждый представляет своего партнера. После презентации можно спросить у представляемого, хочет ли он добавить что-либо к сказанному и корректно ли прозвучал рассказ о нем.

*Выявление запроса участников.* С целью повышения эффективности и выявления интересов группы тренер может провести анкетирование (анкета с перечнем основных разделов тренинга и предлагаемых на тренинге форм работы). Обработав результаты опроса, тренер может сообщить их группе для принятия решения о необходимости расширения или углубления тематики работы или использовать для корректировки программы.

*Рекомендации тренеру.* Поскольку процедура обработки результатов анкетирования не требует больших временных затрат, результаты могут быть сообщены участникам после первого 15-минутного перерыва. Если предварительно заявленная программа претерпевает вследствие выявления запроса какие-либо изменения, тренеру необходимо спросить группу о согласии.

Группа можно разделить на несколько подгрупп (по 4–5 человек), которые, выслушав каждого участника, выносят совместное решение об ожиданиях подгруппы от тренинга, группы, себя, тренера.

Стандартно, по завершении работы в подгруппах участники обсуждают в кругу полученные результаты. Выявление запроса участников можно проводить в традиционной форме: каждый по кругу говорит о том, какие вопросы и пожелания у него имеются.

### **Задание 5.6. Я и стресс**

**Цель:** помощь в осознании и вербализации своих представлений о стрессе, определении своего отношения к данному феномену. Выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям.

**Методические указания:** преподавателю необходимо заранее подготовить цветные фломастеры и листы ватмана формата А4 и предупредить группу о конфиденциальном характере упражнения и запрете задавать вопросы друг другу в ходе его проведения.

*Ход работы.* Тренер просит участников занять удобные для них позиции и нарисовать рисунок под названием «Я и стресс». Форма изображения может быть, какой угодно, значимость имеет только степень искренности, желание изобразить свои мысли и чувства после того, как была услышана тема, и желание каждого относительно того, показывать рисунок группе или нет. Время на выполнение рисунка отводится около 5 минут. После этого ведущий должен задать вопросы, ответы на которые участники дают только мысленно (про себя) – время на мысленный ответ около 1 минуты.

К примеру, вопросы со стороны тренера (ведущего) для группы могут быть касаться цвета, преобладающего в рисунке; собственного места изображения на рисунке; относительно места на рисунке для изображения себя; о наличии барьера на рисунке между собой и стрессом; об изображении защиты от стресса на рисунке; о том, что хотели бы изменить участники в себе и т.п. вопросы.

*Обсуждение.* После ответов на вопросы тренера, группе предлагается объединиться на микрогруппы (можно предложить по критерию совпадений ответов по восприятию стресса на рисунке и т.д.) для обсуждения своих ощущений и мыслей. Говоря о том, что помогает и что мешает эффективно действовать в ситуации стресса, можно высказываться как по поводу своего личного опыта, так и основываясь на наблюдениях за поведением людей, умеющих преодолевать стрессы. Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотели бы что-то изменить в своих реакциях на стрессоры.

Информация для ведущего: психологи считают, что процесс рисования является оздоровительным уже сам по себе, и неслучайно рисование широко используется в психологической практике. При интерпретации данной методики тренер может использовать свои

знания по арт-терапии и правила интерпретации из любых руководств по работе с проективными методиками.

### **Задание 5.7.** *Что такое стресс?*

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости сотрудников правоохранительных органов

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» по теме задания с отражением информирования участников тренинга о существующих взглядах в современной психологии на стресс, с анализом данных подходов. В том числе с приведением краткой исторической справки о взглядах специалистов на стресс. Особое внимание необходимо уделить проблеме последствий стресса: ухудшение трудовых показателей, учащение несчастных случаев, затруднения в общении с людьми, более частые невыходы на работу, снижение удовлетворенности работой и ухудшение здоровья.

При рассмотрении причин стресса важно подчеркнуть, что все перечисленные причины стресса являются только потенциальными источниками негативного воздействия на человека. Все зависит от того, как сам человек воспринимает эти причины, считает ли он их стрессорами.

### **Задание 5.8.** *Групповая дискуссия на тему «Что такое стресс»?*

**Цель:** осознание не только негативных последствий стресса, но и возможностей, связанных с раскрытием ресурсов личности, переживающей стресс.

**Методические указания:** группа делится на две подгруппы, первой подгруппе необходимо в ходе группового обсуждения выявить и записать негативные последствия стресса, второй подгруппе выявить и записать позитивные стороны стресса (чему мы учимся, преодолевая стресс, что мы можем узнать о себе и своих ресурсах, преодолевая трудные ситуации).

Время на обсуждение пять минут. После окончания задания, предлагается дискуссия, во время которой ответы-аргументы групп чередуются. Выигрывает та команда, которая найдет больше аргументов в пользу защищаемой точки зрения.

### **Задание 5.9.** *Построиться по росту*

**Цель:** выявление того, как фрустрация одной или нескольких потребностей человека (лишение возможности получать информацию из окружающей среды при помощи зрительного канала, запрет на ис-

пользование вербальной формы общения) влияет на выбор им стратегии своего поведения.

**Методические указания:** работа проводится в круге, где тренер предлагает участникам закрыть глаза и при полной тишине (запрет на разговоры) построиться по росту, причем время на построение и выполнять необходимо быстро. После построения, ведущий просит открыть глаза и посмотреть на то, что получилось.

Информация для тренера: стандартно правило «не говорить» нарушается через минуту, поэтому тренер, не повышая голоса должен повторять о правиле вслух.

*Обсуждение.* Тренер предлагает участникам обсудить ряд вопросов, направленных на обсуждение стратегии, правил игры, мнение об игре и др.

### **Задание 5.10. Фрустрация**

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости сотрудников правоохранительных органов

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» по теме задания с отражением содержания понятия «фрустрация», схемой возникновения фрустрации и наиболее типичных причин (барьеров) фрустрации, факторов, повышающих устойчивость к фрустрации, а также об адаптивных и дезадаптивных способах преодоления фрустрации.

### **Задание 5.11. Стресс в моей жизни**

**Цель:** обнаружение ситуаций, являющихся для участников тренинга стрессогенными, осознание субъективности в оценивании уровня стрессогенности различных ситуаций.

**Методические указания:** работа с заранее подготовленными карточками с изображением различных жизненных ситуаций-стрессоров (перечень стрессоров представлен в данной теме в теоретической части).

*Ход работы:* карточки раздаются участникам, которые при условии полной тишины, без обсуждения должны выстроиться по степени силы воздействия стрессора. После этого стоит произвести обмен информацией с последующим ранжированием стрессоров заново выстроиться в шеренгу.

*Обсуждение.* Группа обсуждает, с чем может быть связано изменение порядка расстановки участников, почему одну и ту же ситуа-

цию одни участники причисляют к более сильным стрессорам, а другие к нейтральным или вовсе не травмирующим событиям.

Чаще всего участники приходят к выводу о том, что человеку (особенно руководителю) необходимо не только опираться на свой личный опыт реагирования на стрессоры, но и знать, какие ситуации являются стрессовыми для каждого партнера по общению (конкретного работника). Диагностика стрессогенных ситуаций может быть осуществлена как в процессе анкетирования сотрудников, так и в ходе личных неформальных бесед с ними.

### **Задание 5.12. *Разорви цепь***

**Цель:** выявление индивидуального стиля выхода из стрессовой ситуации, формирование партнерских отношений, расширение поведенческого репертуара каждого участника.

**Методические указания:** участникам необходимо поделиться на две команды, построить каждый свою шеренгу, взять за руки и встать друг напротив друга. Одна команда должна позвать участника из команды «противника», его задача разбежаться и разорвать цепь «противника», при удаче он может вернуться в свою команду взяв кого-нибудь из команды «противника» с собой. Следующего игрока вызывает другая команда.

*Обсуждение.* Группа должна обсудить стратегии тактику участников.

### **Задание 5.13. *Мини-лекция «Классификация стрессов»***

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости сотрудников правоохранительных органов

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» по теме задания с отражением традиционных и современных подходов к проблеме классификации видов стресса. В материале важно подчеркнуть, что любая классификация стрессовых факторов более важна для развития научных представлений о природе стресса, чем для выработки практических рекомендаций. При выполнении задания следует помнить, что восприятие уровня стрессогенности ситуации будет во многом зависеть от личностной оценки данного события.

### **Задание 5.14. *Темп***

**Цель:** восстановление сил, мобилизация участников для следующего творческого упражнения.

**Методические указания:** по команде ведущего каждый участник в течение одной минуты должен:

- дотронуться до всех углов в комнате;
- прикоснуться к полу;
- прикоснуться к шести парам коленок присутствующих игроков;
- написать свое имя на доске.

*Обсуждение.* Как правило, участники с трудом вспоминают об использованной ими в ходе игры стратегии, но отмечают повышение уровня работоспособности.

### **Задание 5.15.** *Обобщающее упражнение*

**Цель:** тренировка способности позитивно мыслить, обобщение теоретического материала первого дня тренинга.

**Методические указания:** участники по кругу отмечают, что было интересного, полезного в материалах рабочего дня. Возможно проведение этого этапа работы в письменной форме. Каждый участник вспоминает и записывает (без опоры на конспект, по памяти!) названия всех игр, упражнений и мини-лекций, проведенных в течение дня. При затруднениях можно разрешить (в некоторых случаях даже поощряется) групповое «припоминание» и распределение по порядку использованных на тренинге форм работы.

После того как группа пришла к единодушному решению, составив список игр, упражнений, тренер просит каждого участника оценить по пятибалльной системе полезность каждой формы работы и уровень удовлетворенности от личного участия в ней.

Результаты, полученные в ходе работы, можно обсудить с группой или предоставить тренеру для дальнейшего планирования занятий.

### **Задание 5.16.** *Быть руководителем — хорошо или плохо?*

**Цель:** формирование более объективного образа руководителя и его многосторонней деятельности; профилактика вертикальных конфликтов в подразделении.

**Методические указания:** слушателям необходимоделиться на две подгруппы и стать участникам каждой друг напротив друга. Задача первой шеренги придумать все возможные привилегии относительно должности руководителя, задача второй шеренги придумать все негативные последствия данной должности. Затем по обращению ведущего к первой подгруппе со словами «Быть руководителем хо-

рошо, потому что...» ее представителю необходимо дать ответ, на это представитель второй подгруппы должен ответить «Быть руководителем плохо, потому что...». Продолжать данную процедуру до окончания аргументов.

*Обсуждение.* Необходимо построить беседу относительно изменения в ходе игры представления о той или иной деятельности.

### **Задание 5.17. Весенняя распродажа**

**Цель:** выработка стратегии эффективного поведения в типичных или часто повторяющихся профессионально трудных ситуациях; обучение отслеживанию своего эмоционального состояния в ситуациях профессионального стресса.

**Методические указания:** требуется подготовка, заранее, кейса с реальными ситуациями профессиональной деятельности участников тренинга. В ходе игры ее участники разбиваются по парам, каждый изображая роль из задания.

*Обсуждение.* После игры проводится анализ поведения участников и их эмоционального состояния в процессе проигрывания данной ситуации.

### **Задание 5.18. Мини-лекция «Предстартовое волнение»**

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» по теме задания с отражением понятия «предстартовое волнение» и основными методами коррекции волнения перед выступлением и во время выступления.

### **Задание 5.19. Круг совершенства**

**Цель:** развитие чувства уверенности в тревожной ситуации, связанной с будущими событиями, развитие ресурсов личности.

**Методические указания:** группа разбивается на пары, в которой один — консультант, второй — клиент. Консультанты пошагово зачитывают приведенную ниже технологию, которую «клиенты» стараются выполнить. Затем происходит обмен ролями.

1. Вновь переживите чувство уверенности в себе. Мысленно вернитесь в то время, когда вы чувствовали себя полностью уверенным в собственных силах. Вновь переживите эти минуты, увидите то, что вы видели тогда. Услышите то, что слышали тогда, займите ту же позу, делайте те же жесты. Полностью сконцентрируйтесь на чувстве уверенности — это гарантия того, что упражнение даст результаты.

2. Круг совершенства. Когда вы почувствуете растущую уверенность в себе, представьте круг, расположенный на полу у ваших ног. Какого он цвета? Может быть, вы хотели, чтобы он издавал какой-либо звук, свидетельствующий о его силе? Не торопите себя, важно, чтобы ваш круг действительно ассоциировался у вас с чувством уверенности. Когда вас переполнит чувство уверенности в себе, выйдите из круга, оставив свою уверенность внутри окружности.

3. Выбор сигнала к началу. Подумайте о ситуациях из будущего, в которых вы также желали бы быть уверенным в себе. Увидьте и услышьте, что будет за минуту до того, когда вы почувствуете себя уверенно. Сигналом к началу может стать открытие дверей в кабинет вашего шефа, телефонный звонок в вашем офисе или голос, объявляющий о вашем выступлении.

4. Соединение. Когда сигналы станут выразительными, вновь войдите в круг и почувствуйте уверенность в себе. Представьте, что ситуация из будущего развивается, когда вы имеете полный доступ к уверенности в своих силах.

5. Проверьте результаты. Вновь выйдите из круга, оставив в нем чувство уверенности. Еще раз подумайте о предстоящем событии. Обратите внимание на то, что вы автоматически вспомните чувство уверенности в себе. Это значит, что вы уже запрограммированы на приближающуюся ситуацию.

*Обсуждение.* Участники делятся своими результатами — рассказывают о том, как изменилось их восприятие предстоящего события, ранее вызывавшего волнение.

*Рекомендации тренеру.* Если упражнение не принесло ожидаемых результатов, то, скорее всего, это связано с тем, что:

- не было полной концентрации внимания на каждом из этапов;
- чувство тревожного ожидания события связывается у участника с более ранними сигналами, чем те, которые он выбрал на 3-м этапе. Например, чувство тревоги из-за разговора с шефом о повышении зарплаты возникало у одного из участников группы не перед кабинетом шефа (двери кабинета шефа он выбрал как сигнал на 3-м шаге), а при виде собственной машины, в которую он садился, чтобы ехать на работу. Важно выявить самые ранние сигналы тревоги, чтобы вовремя «включить спасательный круг».

**Задание 5.20.** *Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики»*

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» по теме задания с отражением правил конструктивной и деструктивной критики и правил передачи и принятия негативной информации.

**Задание 5.21.** *Достойный ответ*

**Цель:** отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

**Методические указания:** работа проходит в круге, каждый участник получает карточку с замечаниями по поводу внешности или поведения одно из участников. Все слушатели по очереди вслух произнося эту фразу соседу справа, задача соседа достойно ответить на это. Далее, ответивший читает свою фразу своему соседу справа и т.д. Задача тренера, чтобы каждый побывал в разных ролях, говорящего и отвечающего.

Примеры фраз: «Ты слишком высокого мнения о себе. Это отмечают все сотрудники», «Ты не умеешь руководить женским коллективом. Всегда доводишь сотрудниц до слез», «Твое подразделение считается самым конфликтным. Ты совсем не умеешь разговаривать с клиентами», «Почему ты на всех подчиненных смотришь волком?», «С тобой нельзя иметь никаких дедовых отношений», «Ты сорвал выполнение очень важного проекта», «Твои выступления на совещании усыпляют всех присутствующих», «С тобой бесполезно договариваться о чем-либо. Ты все равно не выполнишь обещанного в срок», «У тебя такой скрипучий голос, он действует клиентам на нервы», «Ты слишком много болтаешь по телефону в рабочее время», «Что ты вечно на всех кричишь?», «У тебя полностью отсутствует чувство юмора», «Ты слишком плохо разбираешься в вопросах делопроизводства», «Ты не выполняешь свои функциональные обязанности», «Ты всегда опаздываешь на работу».

Обсуждение построить относительно того, насколько близко принято нелесное замечание о себе.

### **Задание 5.22.** *Мини-лекция «Тайм-менеджмент»*

**Цель:** развитие ресурсов стрессоустойчивости

**Методические указания:** подготовить материал «мини-лекция» относительно учета человеком проблем управления временем, проблем обусловленных индивидуальными особенностями (личной неорганизованностью, слабой мотивацией к труду, неуверенностью в себе и т. д.), спецификой межличностного взаимодействия (недостатком информации, спецификой руководства, ориентацией на соревнование и др.), организационно-структурными проблемами (недостатками планирования, противоречивостью указаний, аритмией производства и т. д.).

### **Задание 5.23.** *Обобщающее упражнение «Обратная связь»*

**Цель:** обобщение информации, полученной в течение дня.

**Методические указания:** участники, сидя в общем кругу, рассказывают, что нового и/или полезного они узнали в процессе занятия, что они постараются использовать в своей и в личной жизни. Таким образом, в рассмотренной нами теме обобщен и представлен теоретический и методический материал, касающийся проблемы стресса, описаны некоторые приемы диагностики, коррекции стрессовых состояний, подробно представлены сценарии двух тренингов, что не является всепоглощающим, так как при оценке необходимости и желании тренера возможно составить сценарии и на другие темы, такие как «Психологический стресс», «Личность и стресс», «Методы и техники саморегуляции» и др..

**Задание 5.24.** *Глоссарий по теме «Тренинг навыков профессионального общения с сотрудниками, находящимися в стрессовых состояниях или переживших психотравмирующие события»*

**Цель:** изучение и систематизация терминов, относящихся к указанной теме. Задание позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** слушателям предлагается самостоятельно обосновать и составить глоссарий по указанной теме, после выполнения данного задания, организовать заслушивание слушателей с добавлением в перечень каждого нового услышанного термина.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение экстремальной ситуации.
2. Дайте определение фрустрации.
3. Назовите состояние человека, находящегося в экстремальной ситуации.
4. Перечислите этапы психического состояния личности, находящейся в экстремальной ситуации.
5. Дайте определение острого стрессового расстройства.
6. Приведите примеры симптомов психологической травмы
7. Назовите симптомы ПТСР
8. Дайте определение психологической устойчивости
9. Назовите три компонента, которые составляют жизнестойкость

## ТЕМА 6

### Психологические особенности общения с сотрудниками, планируемыми к включению в кадровые резервы

#### **Задание 6.1. Самостоятельная работа**

**Цель:** обучение самостоятельному применению полученных в процессе изучения учебной дисциплины знаний, решению практических задач, а также систематизации материалов специальной литературы и проведению исследований теоретических проблем

**Методические указания:** подготовить краткий (не больше 3–4 мин) доклад и презентацию на следующие темы, раскрывающие структурно-психологический потенциал руководителя:

1. Индивидуальная управленческая концепция;
2. Управленческая подготовленность;
3. Морально-психологические качества;
4. Познавательные и интеллектуальные качества;
5. Управленческие способности;
6. Эмоционально-волевые качества;
7. Коммуникативные качества.

#### **Задание 6.2. Дискуссия на тему «Эффективная коммуникация в управлении»**

**Цель:** осознание каждым участником группы психологических аспектов управления и характеристики профессионального общения, выработка общегруппового мнения о значимости обсуждаемой темы в вопросах поддержания служебной дисциплины.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение 30 минут обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Структура процесса коммуникации и модели коммуникации;
2. Эффективная коммуникация и критерии эффективности;
3. Коммуникативные барьеры в деятельности руководителя и пути их преодоления;
4. Техники активного слушания и их применение в управлении;
5. Опросная беседа или получить необходимую информацию;
6. Техники выявления скрытых мотивов и информации собеседника;
7. Невербальная коммуникация: язык тела и его понимание;
8. Учет индивидуальных особенностей собеседника в общении;

9. Методы эффективного убеждения, стратегия и методы эффективной аргументации в управлении;

10. Эмоциональные и рациональные методы убеждения, метод рефрейминг;

11. Особенности проведения корректирующей беседы с подчиненным.

### **Задание 6.3. Разработка проекта тренинговой программы**

**Цель:** анализ различных подходов к разработке тренинговых программ.

**Методические указания:** приступая к созданию проекта тренинговой программы слушатели имеют возможность выбора, разработать тренинг под указанную в задании цель или под свою собственную цель. Готовый проект должен иметь тему, цель, перечень необходимого оборудования, указание количественного и качественного состава тренинговой группы, перечень этапов (блоков) тренинга и заполненную схему тренинга. Задание может быть выполнено самостоятельно или с учетом деления учебного взвода на подгруппы. Задание, подготовить проект программы тренинга по теме.

#### *Тренинг «Эффективная коммуникация в управлении»*

Цель тренинга: Повышение коммуникативной компетентности и успешности руководителя во взаимодействии с подчиненными в различных служебных ситуациях.

#### Схема тренинга «Эффективная коммуникация в управлении»

№	Время	Содержание	Задача
1	9.00–...	Текст	Текст
2			

Разработанный проект программы тренинга необходимо проверить, это возможно сделать на уровне преподавателя и группового обсуждения. При этом необходимо ответить на следующие вопросы:

1) относящиеся к общим целям и задачам:

— помогает ли тренинг достичь указанной цели (целей)?

— соответствует ли он уровню подготовки участников тренинга?

— дает ли участникам требуемые знания, умения и навыки, формирует ли необходимые установки?

— достигаются ли поставленные цели обучения?

2) относящиеся к критическим пунктам схемы проекта программы тренинга:

— соответствует ли содержание каждого блока поставленным целям?

— насколько оптимально представлены расчеты времени и др.

В рамках итоговой проверки желательно провести «пилотное» тестирование программы тренинга, при котором проверяется, развивают ли запланированные упражнения и виды активности требуемые умения и навыки участников.

#### **Задание 6.4. Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение**

**Цель:** отработка навыков уверенного поведения.

**Методические указания:** прежде чем изучать и отрабатывать навыки уверенного поведения, необходимо понять суть уверенности в себе. Данное задание поможет слушателям отличать уверенность от неуверенности и агрессивности.

Каждый участник должен продемонстрировать неуверенную поведенческую реакцию, агрессивную реакцию и уверенную реакцию в некой предположительной ситуации. К примеру, представить, что ваш друг «забыл» вернуть взятые в долг деньги. Агрессивная реакция в этом случае может быть такой: «Я так и знал, что тебе нельзя доверять. Сейчас же верни мои деньги!» Неуверенная реакция может быть выражена такими словами: «Прости, я не хочу быть назойливым, но, может быть, ты не будешь слишком задерживаться с возвратом моих денег?» Наконец, уверенное поведение может включать такую фразу: «Я полагал, что мы договорились – ты должен был вернуть мне деньги сегодня, буду очень признателен, если ты сможешь сделать это не позднее пятницы».

При выполнении задания необходимо учесть, что продемонстрировать свои способы поведения должны все слушатели. Для этого каждому слушателю должна быть предложена ситуация, отличная от тех, что были ранее предложены другим. Если при работе над этими ситуациями прибегать к ролевым играм, слушатели могут идентифицировать себя с самыми уверенными, неуверенными или агрессивными людьми из числа своих знакомых. При этом они должны помнить, что невербальное поведение говорит о человеке не меньше, чем произносимые им слова; поэтому интонации, жесты и позы должны соответствовать изображаемой реакции. Если для выполнения данного упражнения используют нижепредставленные ситуации, можно либо вызывать добровольцев из числа слушателей, либо обходить всех по очереди. При этом надо, чтобы каждый получил обратную связь от участников, которая будет оценивать степень уверенности

или агрессивности его реакций. Совершенно правильных реакций в таких случаях не бывает, и их обсуждение может быть очень информативным.

Ниже приведены примеры ситуаций для упражнений в уверенном, неуверенном и агрессивном поведении (при необходимости возможно придумать и что-нибудь другое):

1. Знакомый пристаёт к вам с разговорами, а вы ужасно спешите, и чтобы отделаться от него, вы говорите: ...

2. Вы заказали в ресторане бифштекс с кровью, но он оказался пережаренным; вы говорите официанту: ...

3. За ремонт автомобиля вы получили счет на сумму, которая на 10000 рублей превышает предварительную оценку. Вы говорите мастеру: ...

4. Вы ловите на себе взгляд симпатичной(ого) девушки (юноши) и чувствуете интерес к вас с ее (его) стороны. Вы подходите к ней (к нему) и говорите:...

5. Соседская собака использует ваш газон как отхожее место. Вы подходите к соседу и говорите ему: ...

6. Ваш сосед по комнате в общежитии поставил вас в неловкое положение, пригласив в гости незнакомого человека и не предупредив вас. Вы говорите ему: ...

7. Во время киносеанса позади вас кто-то громко говорит, вы оборачиваетесь и говорите: ...

8. Вы пришли в ресторан, но вас не устраивает место, которое вам предложили. И вы говорите метрдотелю: ...

9. Вас приглашают куда-либо, но вам там не очень-то интересно. И вы говорите: ...

11. Ваш приятель ставит вас в неловкое положение, рассказывая при всех истории о вас. Вы говорите ему: ...

**Задание 6.5.** *Тренинговые действия, направленные на создание в группе непринужденной творческой атмосферы, необходимой для решения последующих более сложных задач*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 6.6.** *Дискуссия на тему «Технологии управления целями и задачами в деятельности руководителя»*

**Цель:** осознание каждым участником функций управления в различных ситуациях и на различных стадиях управленческой деятельности, выработка общегруппового мнения о значимости обсуждаемой темы в вопросах поддержания служебной дисциплины.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение 30 минут обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Особенности выявления и анализа проблем, анализ и уточнение задачи;
2. Принципы и правила расстановки приоритетов;
3. Постановка задач подчиненным: методы постановки и контроля задач;
4. Организация и координация работы и коммуникации между исполнителями;
5. Управление иерархией задач на разных уровнях управления;
6. Делегирование: уровни делегирования;
7. Коррекция исполнения: методы коррекции исполнительской задачи и поведения исполнителей;
8. Методы анализа результатов работы и обратная связь: виды, формы, системность, возможные трудности.

**Задание 6.7.** *Разработка проекта тренинговой программы*

**Цель:** анализ различных подходов к разработке тренинговых программ.

**Методические указания:** приступая к созданию проекта тренинговой программы слушатели имеют возможность выбора, разработать тренинг под указанную в задании цель или под свою собственную цель. Готовый проект должен иметь тему, цель, перечень необходимого оборудования, указание количественного и качественного состава тренинговой группы, перечень этапов (блоков) тренинга и за-

полненную схему тренинга. Задание может быть выполнено самостоятельно или с учетом деления учебного взвода на подгруппы. Задание, подготовить проект программы тренинга по теме:

### *Тренинг «Управление целями и задачами»*

Цель тренинга: освоение технологий управления целями и задачами.

Схема тренинга «Управление целями и задачами»

№	Время	Содержание	Задача
1	9.00–...	Текст	Текст
2			

Обсуждение и оценка результатов выполнения описано в задании 6.3.

### **Задание 6.8. Умение вести разговор**

**Цель:** отработка умения снятия напряжения, возникающего при необходимости вступить в разговор; практическая отработка коммуникативных умений.

**Методические указания:** группа разбивается на пары. На первом этапе упражнения один из партнеров задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа. (Вопрос «*Ты живешь в общежитии?*» является закрытым, а вопрос «*Где ты живешь?*» – открытым.) Тот, кто отвечает, включает в свой ответ любую информацию о себе, не обязательно имеющую прямое отношение к заданному вопросу. Например, если на вопрос «*Где ты живешь?*» ответить «В общежитии», это будет не очень информативно. Гораздо больше информации содержит ответ вроде такого: «*Я живу в студенческом городке в одном из этих новых общежитий, и со мной в комнате живут еще трое*».

Каждый из партнеров остается в своей роли в течение пяти минут. Затем они меняются ролями, чтобы каждый получил возможность поупражняться в постановке открытых вопросов и умении отвечать на такие вопросы, сообщая при этом произвольно выбранную информацию.

На втором этапе один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор, либо, прося пояснить, либо перефразируя. Например, если первый говорит: «Вчера вечером я специально прошелся по студенческому городку, чтобы посмотреть места, где я еще не был», второй может продолжить: «Ты

имеешь в виду, что был удивлен тем, как велик студенческий городок». Через пять минут участники диалога меняются ролями.

Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы ее участники могли обмениваться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях. По мере того, как участники будут приобретать все большую способность и готовность к самораскрытию, они будут осваивать умение задавать вопросы, предусматривающие большие возможности для ответов. Умение вести разговор возможно приобрести, осваивая технику активного слушания.

**Задание 6.9.** *Тренинговые действия, направленные на снятие усталости, на создание доброжелательной атмосферы, на создание атмосферы сотрудничества, согласованности*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 6.10.** *Афоризмы*

**Цель:** расширение представления понятий «цель» «задачи» и использование афоризмов в тренинге

**Методические указания:** составить перечень из 10–15 афоризмов с комментариями к тренингу управления целями и задачами.

**Задание 6.11.** *Дискуссия на тему «Управление конфликтами в подразделении»*

**Цель:** усвоение принципов и методов профилактики и преодоления конфликтов в служебных коллективах и подразделениях, выработка общегруппового мнения о значимости обсуждаемой темы в вопросах поддержания служебной дисциплины.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение 30 минут обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Конфликты в коллективе: типичные ситуации, причины, последствия;
2. Виды конфликтов, различие между проблемой и конфликтом;
3. Структура и процесс (этапы) развития конфликта;
4. Модерация – технология преодоления конфликта в группе – роль и действия руководителя как посредника в конфликте;
5. Методы разрешения конфликта;
6. Диагностика конфликта;
7. Профилактика конфликтов между подчиненными;
8. Методы ранней диагностики конфликтов между подчиненными;
9. Стратегии поведения в конфликте и рекомендации по их коррекции.

**Задание 6.12.** *Разработка проекта тренинговой программы*

**Цель:** анализ различных подходов к разработке тренинговых программ.

**Методические указания:** приступая к созданию проекта тренинговой программы слушатели имеют возможность выбора, разработать тренинг под указанную в задании цель или под свою собственную цель. Готовый проект должен иметь тему, цель, перечень необходимого оборудования, указание количественного и качественного состава тренинговой группы, перечень этапов (блоков) тренинга и заполненную схему тренинга. Задание может быть выполнено самостоятельно или с учетом деления учебного взвода на подгруппы. Задание, подготовить проект программы тренинга по теме.

*Тренинг «Управление конфликтами в подразделении»*

Цель тренинга: отработка принципов и методов профилактики и преодоления конфликтов в служебных коллективах и подразделениях.

**Схема тренинга «Управление конфликтами в подразделении»**

№	Время	Содержание	Задача
1	9.00–...	Текст	Текст
2			

Обсуждение и оценка результатов выполнения описано в задании 6.3.

**Задание 6.13.** *Тренинговые действия, направленные на формирование психотехник ведения дискуссии, диалога с подчиненными, аргументирования и убеждения в процессе общения с ними*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

**Задание 6.14.** *Дискуссия на тему «Управление личным составом»*

**Цель:** усвоение технологии управления подчиненными сотрудниками, выработка общегруппового мнения о значимости обсуждаемой темы в вопросах поддержания служебной дисциплины.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение 30 минут обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Технологии управления подчиненными сотрудниками;
2. Делегирование: принципы, методы, определение границ делегирования и контроля;
3. Мотивация сотрудников: принципы и подходы;
4. Методы мотивации и стимулирования сотрудников;
5. Критика и поощрение подчиненных: за что, когда и как критиковать и поощрять;
6. Принципы и методы влияния руководителя на подчиненных;
7. Коучинг как стиль управления и метод развития подчиненных;
8. Конфликты в организации: виды, причины, динамика;
9. Технологии профилактики и преодоления конфликтов в подразделении;
10. Анализ конкретных управленческих ситуаций участников.

### **Задание 6.15.** *Разработка проекта тренинговой программы*

**Цель:** анализ различных подходов к разработке тренинговых программ.

**Методические указания:** приступая к созданию проекта тренинговой программы слушатели имеют возможность выбора, разработать тренинг под указанную в задании цель или под свою собственную цель. Готовый проект должен иметь тему, цель, перечень необходимого оборудования, указание количественного и качественного состава тренинговой группы, перечень этапов (блоков) тренинга и заполненную схему тренинга. Задание может быть выполнено самостоятельно или с учетом деления учебного взвода на подгруппы. Задание, подготовить проект программы тренинга по теме.

#### *Тренинг «Управление личным составом»*

Цель тренинга: освоение технологий управления личным составом, тренировка навыков управления подчиненными.

#### *Схема тренинга «Управление конфликтами в подразделении»*

№	Время	Содержание	Задача
1	9.00–...	Текст	Текст
2			

Обсуждение и оценка результатов выполнения описано в задании 6.3.

**Задание 6.16.** *Тренинговые действия, направленные на развитие умений задавать вопросы, на расширение представлений о мотивах, побуждающих другого вступить в общение*

**Цель:** изучение и систематизация описанных в специальной литературе методов и игровых упражнений, относящихся к указанной теме. Задание дает возможность рассмотреть многообразие упражнений, позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** подобрать не менее пяти тренинговых упражнений по ниже представленным вводным:

1. Вид тренингового действия;
2. Назначение упражнения;
3. Алгоритм действия участников;
4. Рекомендации тренеру.

#### **Задание 6.17.** *Дискуссия на тему «Убеждающее выступление»*

**Цель:** освоение эффективных стратегии и методов убеждающей презентации в ситуации публичного выступления, выработка об-

щегруппового мнения о значимости обсуждаемой темы в вопросах поддержания служебной дисциплины.

**Методические указания:** группа разбивается на микрогруппы, каждой группе предлагается тема для дискуссии, которую они в течение 30 минут обсуждают.

*Темы для обсуждения:*

1. Принципы и правила эффективной презентации в ходе публичного выступления;
2. Структура, стадии и компоненты публичного выступления;
3. Принципы и методы установление контакта и управления контактом с аудиторией;
4. Выступление с учетом потребностей и особенностей аудитории;
5. Управление своими эмоциями и эмоциями слушателей;
6. Логические цепочки аргументации и их использование в ходе выступления;
7. Рефрейминг как метод убеждения и «программирования» мыслей, его использование;
8. Невербальный язык коммуникации и его применение в процессе выступления;
9. Реагирование на возражения и сомнения слушательской аудитории;
10. Завершение выступления и ответы на вопросы;
11. Проблемы негативно настроенного слушателя: рекомендации;
12. Ошибки в публичном выступлении и как их избежать.

**Задание 6.18.** *Разработка проекта тренинговой программы*

**Цель:** анализ различных подходов к разработке тренинговых программ.

**Методические указания:** приступая к созданию проекта тренинговой программы слушатели имеют возможность выбора, разработать тренинг под указанную в задании цель или под свою собственную цель. Готовый проект должен иметь тему, цель, перечень необходимого оборудования, указание количественного и качественного состава тренинговой группы, перечень этапов (блоков) тренинга и заполненную схему тренинга. Задание может быть выполнено самостоятельно или с учетом деления учебного взвода на подгруппы. Задание, подготовить проект программы тренинга по следующей теме:

## Тренинг «Убеждающее выступление»

Цель тренинга: развитие умения образно и убедительно представить информацию и мотивировать слушателей с учетом их особенностей

### Схема тренинга «Убеждающее выступление»

№	Время	Содержание	Задача
1	9.00–...	Текст	Текст
2			

Обсуждение и оценка результатов выполнения описано в задании 6.3.

### **Задание 6.19.** *Психодиагностические процедуры*

**Цель:** расширение представления об использовании диагностических процедур в тренинге

**Методические указания:** в процессе использования психодиагностики, т.е. самоизучения, происходит самопонимание у участников тренинга, появляется желание обсудить с группой полученную информацию, то есть происходит выход на самоанализ, самораскрытие и групповой анализ. В соответствии с этим рассмотреть диагностические процедуры, которые могут быть использованы в различных этапах перечисленных тренингов данной темы.

При выполнении данного задания слушателям необходимо понимать, что в тренинге недопустимо использование психодиагностики только для того, чтобы в последующем интерпретировать их результаты участникам.

**Задание 6.20.** *Глоссарий по теме «Психологические особенности общения с сотрудниками, планируемыми к включению в кадровые резервы»*

**Цель:** изучение и систематизация терминов, относящихся к указанной теме. Задание позволяет обучаемым усвоить информацию и отработать ее на собственном опыте.

**Методические указания:** слушателям предлагается самостоятельно обосновать и составить глоссарий по указанной теме, после выполнения данного задания, организовать заслушивание слушателей с добавлением в перечень каждого нового услышанного термина.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте сравнительную характеристику понятий «эффективность деятельности», «продуктивность деятельности», «успешность деятельности».

2. Охарактеризуйте взаимосвязь лидерского статуса руководителей ОВД и их профессиональной эффективности.

3. Обоснуйте, как лидерские качества могут способствовать эффективности адаптации к управленческой деятельности.

4. Назовите цель формирования и работы с резервом.

5. Перечислите специфические принципы формирования и работы с резервом руководящих кадров органов внутренних дел Российской Федерации.

6. Назовите основные этапы формирования и подготовки резерва руководящих кадров.

7. Перечислите мероприятия, включаемые в практический курс обучения индивидуальной программы подготовки резервиста.

## Шкала оценивания выполнения заданий практикума

Шкала оценивания	Показатели
5 («отлично»)	<p>1. Материал изложен полно;</p> <p>2. Обнаружено понимание материала, обучающийся обосновывает свои суждения, применяет знания на практике, приводит примеры не только из учебных изданий, но и самостоятельно сформулированные;</p> <p>3. Материал изложен последовательно и грамотно с точки зрения норм литературного языка</p>
4 («хорошо»)	<p>Ответ удовлетворяет тем же требованиям, что и для отметки 5 («отлично»), но обучающийся допускает 1–2 ошибки, которые способен исправить, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала</p>
3 («удовлетворительно»)	<p>Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <p>1. Материал изложен неполно, допущены неточности;</p> <p>2. Не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить примеры;</p> <p>3. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении ответа</p>
2 («неудовлетворительно»)	<p>Обучающийся обнаруживает незнание большей части ответа соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, непоследовательно и неуверенно излагает материал</p>

Учебное издание

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Практикум

**Составитель**

**Юренкова** Виталия Александровна,  
*кандидат психологических наук, доцент*

В авторской редакции

Компьютерная верстка *Душкова А. Ю.*

---

Подписано в печать 11.10.2017. Формат 60×84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>

Печать цифровая. Объем 10 п. л. Заказ № 49/17

Тираж 200 экз. 1-й завод 1–100 экз.

---

Отпечатано в Санкт-Петербургском университете МВД России  
198206, Санкт-Петербург, ул. Летчика Пилютова, д. 1