МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

БЕЛГОРОДСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

# Кафедра организации раскрытия и расследования преступлений

# Юридическая психология

## **РЕФЕРАТ**

по теме: ***«Психология профессионального общения»***

Автор:

профессор

Артемов А.Ю.

Белгород - 2008

|  |
| --- |
| **План лекции** |
| Введение |
| 1. Психологическая характеристика процесса общения. |
| 2. Психологические особенности и основы эффективности профессионального общения сотрудников ОВД. |
| 3. Методика установления психологического контакта. |
| Конфликт и его психологическая характеристика. |
| Пути предупреждения и разрешения конфликтов в деятельности сотрудников ОВД. |
| Заключение |

**Введение**

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений*,* которые складываются между людьми в их обществен­ной жизни.

Объективные отношения и связи (отношения зависимости, подчинения, сотрудничества, взаимопомощи и др.) неизбежно и закономерно возникают в любой реальной группе. Отраже­нием этих объективных взаимоотношений между членами группы являются субъективные межличностные отношения, которые изучает социальная психология.

Основной путь исследования межличностного взаимодей­ствия и взаимоотношения внутри группы - это углубленное изучение различных социальных фактов, а также взаимодей­ствия людей, входящих в состав данной группы.

Всякое производство предполагает объединение людей. Но никакая человеческая общность не может осуществлять пол­ноценную совместную деятельность, если не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет дос­тигнуто между ними должное взаимопонимание. Так, напри­мер, для того чтобы следователь мог получить информацию от участников уголовного процесса, он должен вступить с ними в общение.

Психологические закономерности процесса общения, его особенности в ходе осуществления профессиональной деятельности следователями, а также методы повышения эффективности их коммуникаций, способы разрешения конфликтов рассматриваются в данных лекциях, объединенных общий названием «Психология профессионального общения».

Вопрос 1. ***Психологическая характеристика процесса общения.***

*Общение* - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

В структуре общения выделяют несколько сторон. Во-первых, это обмен информацией между уча­стниками совместной деятельности, который может быть охарактеризован как *коммуникативная сторона общения.*

Вторая сторона общения - *взаимодействие общающихся -* обмен действиями, поступками.

Третья сторона общения предполагает *воспри­ятие общающимися друг друга.* Очень важно, например, вос­принимает ли один из партнеров по общению другого как заслуживающего доверия, умного, внимательного, подготов­ленного или же наоборот.

Таким образом, в едином процессе общения можно условно выделить три сто­роны: коммуникативную (передача информации), интерактив­ную (взаимодействие) и перцептивную (взаимное восприятие).

Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с набором *ролей*, «исполняемых» в общении общающимися людьми. В психологии под ролью понимается модель поведения, следо­вание которой предписывается каждому, кто занимает ту или иную социальную позицию (по должности, возрастным или по­ловым характеристикам, положению в семье и т.д.). Субъект выступает в роли учителя или ученика, врача или больного, взрослого или ребенка, начальника или подчиненного, матери или бабушки, мужчины или женщины, гостя или хозяина и т.д. И каждая роль должна отвечать совершенно определен­ным требованиям и определенным ожиданиям окружающих.

Один и тот же человек, как правило, выполняет различные роли, входя в различные ситуации общения. Являясь по своей служебной роли директором, он, заболев, выполняет все предписания врача, оказываясь в роли послушного сына сво­ей престарелой матери; принимая друзей, он гостеприимный хозяин и т.п.

Общество вырабатывает в качестве социальных норм спе­цифическую систему образцов поведения, им принятых, одобряемых, культивируемых и ожидаемых от каждого, находяще­гося в соответствующей ситуации. Их нарушение включает механизмы социального контроля (неодобрение, осуждение, наказание), обеспечивающего коррекцию поведения, откло­няющегося от нормы. О существовании и принятии норм сви­детельствует однозначное реагирование окружающих на по­ступок кого-либо, отличающийся от поведения всех осталь­ных.

Можно выделить разновидности ролевого поведения: формальная роль, внутригрупповая, межличностная и индивидуальная.

Формальная роль - это поведение, которое мы строим в соответствие с усвоенными нами ожиданиями общества, выполняя ту или иную социальную функцию: продавец - покупатель, учитель - ученик и т.д.

Внутригрупповая роль - это поведение, которое мы строим с учетом ожиданий, предъявляемых к нам участниками данной группы на основе сложившихся в ней взаимоотношений. Мы можем сознательно идти на несоответствие таким ожиданиям, но при этом заранее учитываем возможные реакции группы и готовимся к ним. В разных группах разные роли: Лидер, Авторитет, Утешитель, Утешаемый, Мудрец, Беспокойная дама, Золушка, Арбитр, Отщепенец...

Межличностная роль - это поведение, которое мы строим с учетом ожиданий, предъявляемых к нам знакомым человеком на основе сложившихся между нами отношений. Мы можем не подтверждать чьих-то ожиданий, но при этом учитываем возможность конфликтов. Роли: Друг, Поклонник, Приятель, Враг, Завистник, Льстец, Обидчик, Равнодушный, Насмешник, Спаситель, Губитель и т.д.

Индивидуальная роль - это поведения, которое мы строим в соответствие с личными ожиданиями, т.е. в соответствии с “Я”-образом.

С точки зрения американского психотерапевта Э.Берна, который исследовал позиции партнеров в контакте, в каждом человеке существует три “Я”: Дитя (зависимое, подчиненное и безответственное существо); Родитель (напротив, независимый, неподчиняемый и берущий ответственность на себя) и Взрослый (умеющий считаться с ситуацией, понимать интересы других и распределять ответственность между собой и ими).

“Я” в виде Дитя возникает и развивается в детства. В этом же возрасте, за счет жизненного подражания старшим и желания быть на их месте, формирует Родительское “Я”. Взрослое “Я” складывается в течение длительного времени за счет жизненного опыта субъекта и его накопления.

Выступая в позиции Дитя, человек выглядит подчиняемым и неуверенным в себе, в позиции Родителя - самоуверенно-агрессивным; в позиции Взрослого - корректным и сдержанным. Это находит отражение и в характере человека, исходя из того, в какой позиции ему свойственно больше выступать.

Эти ролевые позиции всегда просматриваются, но согласованны они лишь тогда, когда один из партнеров готов принять позицию, определенную для него другим партнером. Например, взрослый человек обращается к своему сослуживцу с предложением подшутить над человеком, который должен вернуться в комнату. Если сослуживец соглашается участвовать в проделке, то это типичная трансакция Дитя-Дитя. Если сослуживец пожал плечами: ”Зачем? Человек обидится”, то тогда имеется трансакция Дитя - Взрослый: партнер по общению не принял предложенной ему детской позиции. Инициатор шалости будет в этом случае испытывать неловкость. Но сослуживец может ответить и так: ”Стыдитесь, Вы же на работе!”, т.е. выступить с Родительской позиции, хотя ожидалось принятие Детской. В этом случае его игривому партнеру придется унять вспышку раздражения типа: ”Подумаешь, праведник выискался!”.

Умение занять Взрослую позицию в общении и твердо ее придерживаться - один из секретов древнего искусства дипломатии.

Когда ролевые позиции партнеров согласованны, их трансакции доставляют обоим чувство удовлетворения. Если слова, жесты, знаки вызывают положительные эмоции, то такие знаки Э.Берн называет “поглаживанием”. При согласованности позиций идет обмен “поглаживаниями”. Лишение ответного поглаживания задевает человека, а если вопреки ожиданиям к нему относятся с позиции Родителя, то это вызывает гнев.

Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение - *ролевые конфликты.* Учитель как педагог не может не замечать недостатки в характере своего сына, и убежден в необходимости усилить требовательность, но как отец он иногда проявляет слабость, потакая мальчику и способствуя закреплению этих отрицательных черт. Посе­щая родителей недисциплинированного ученика, педагог как гость не должен был бы огорчать хозяев дома неприятным сообщением о неблаговидном поведении их ребенка, но как учитель - обязан.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, ре­гулируется *ролевыми ожиданиями.* Хочет или не хочет чело­век, но окружающие ожидают от него поведения, соответст­вующего определенному образцу. То или иное исполнение роли обязательно получает общественную оценку, и сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

Итак, необходимым условием успешности процесса обще­ния является соответствие поведения взаимодействующих лю­дей ожиданиям друг друга.

Как уже отмечалось, в структуру общения входит восприятие человека человеком. Каким же образом каждый из общающихся, ориентируясь на внешние проявления другого, формирует представление о нем, его внутреннем мире? Это происходит с помощью таких основных механизмов межличностного восприятия, как *идентификация, рефлексия* и *стереотипизация.*

*Идентификация -* это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его особенностям. В ситуациях взаимодействия люди строят предположения о внутреннем состоянии, намерениях, мыслях, мотивах и чувствах другого человека на основе по­пытки поставить себя на его место.

Встретив в августовские дни около института двух явно взволно­ванных и лихорадочно перелистывающих учебник девушек, студент легко реконструирует их душевное состояние, восстанавливая в памяти время, когда он в качестве абитуриента сам стоял у инсти­тутских дверей, ожидая приглашения на экзамен.

Однако субъекту общения важно также, как индивид, вступивший с ним в общение, будет воспри­нимать и понимать его самого. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению, выступает в форме *рефлексии*. Рефлексия входит в состав восприятия дру­гого человека. Понять другого означает, в частности, осоз­нать его отношение к себе как к субъекту восприятия. Таким образом, восприятие человека человеком можно уподобить удвоенному зеркальному отражению. Человек, отражая дру­гого, отражает и себя в зеркале восприятия этого другого.

В процессах общения идентификация и рефлексия высту­пают в единстве.

Если бы каждый человек всегда располагал полной, научно обоснованной информацией о людях, с которыми он вступил в общение, то он мог бы строить тактику взаимодействия с ними с безошибочной точностью. Однако в повседневной жизни субъ­ект, как правило, не имеет подобной точной информации, что вынуждает его приписывать другим причины их действий и по­ступков. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведе­ния носит название каузальной атрибуции, или причинной интерпретации.

Каузальная атрибуция осуществляется чаще всего неосознан­но: либо на основе идентификации с другим человеком, т.е. при приписывании другому тех мотивов или чувств, которые сам субъект, как он считает, обнаружил бы в аналогичной ситуации, либо путем отнесения партнера по общению к оп­ределенной категории лиц, в отношении которой выработаны некоторые стереотипные представления.

*Стереотипизация* - классификация форм поведения и интер­претация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явле­ниям, т.е. отвечающим социальным стереотипам. В данном случае стереотип - сформировавшийся образ человека, которым пользу­ются как штампом. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта межличностного восприятия, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и т.п., запомнившиеся высказывания знакомых. При этом эти знания могут быть не только сомни­тельными, но и вовсе ошибочными, наряду с правильными заключениями могут оказаться глубоко неверные. Между тем сформировавшиеся на их основе стереотипы межличностного восприятия сплошь и рядом используются как якобы выве­ренные эталоны понимания других людей.

Так, социально-психологический опрос свидетельствовал о попу­лярности глубоко ошибочных стереотипных представлений об одно­значной связи между внешностью человека и чертами его характера. Из 72 опрошенных 9 человек заявили, что люди с квадратными подбо­родками обладают сильной волей, 17 утверждали, что люди с большим лбом - умные. Трое полагали, что люди с жесткими волосами имеют непокорный характер. Пятеро говорили, что люди ниже среднего роста всегда отличаются властностью, энергией, желанием всеми коман­довать. У пяти человек существовало мнение, что красивые люди или глупы, или себялюбцы. Двое утверждали, что если у человека тонкие, бескровные губы, он ханжа и ему присуща скрытность.

Естественно, что все эти стереотипы, будучи включенными в процесс межличностного восприятия, форми­ровали ошибочное познание людей и серьезно деформирова­ли процесс общения с ними.

Характер каузальной атрибуции зависит от различных ус­ловий, хорошо изученных психологией. Так, например, при вос­приятии незнакомого человека большую роль играет та изна­чальная информация, которую получил субъект восприятия.

Стереотипы, порождающие позитивное или негативное отношение к участникам уголовного процесса, оборачиваются в следственной деятельности субъективизмом следователя.

Приписывание положительных качеств лицам, к которым субъект восприятия относится позитивно, и отрицательных - тем, к кому он не расположен, является одним из типичных случаев каузальной атрибуции. Так, в условиях эксперимента фиксиро­вались оценки, которые давали педагоги незнакомым им детям за выполненное учебное задание. Заранее выявлялось, кто из детей кажется им более привлекательным, а кто менее. Выясни­лось, что даже в том случае, когда «привлекательные» дети (по сговору с экспериментатором) делали больше ошибок, чем «непривлекательные», первые оценивались выше и им припи­сывали положительные качества, тогда как «непривлекательные» наделялись отрицательными свойствами. Эта выявленная в эксперименте зависимость имеет название *эффекта ореола.*

Сущность эффекта ореола заключается в том, что общее благоприятное впечатление, оставляемое человеком, приводит субъекта к положительным оценкам и тех качеств, которые не даны в восприятии; вместе с тем общее неблагоприятное впечатление порождает соответственно отрицательные оцен­ки. Чаще всего эффект ореола проявляется, когда субъект вос­приятия располагает минимальной информацией о восприни­маемом. Однако этот эффект обнаруживается и при воспри­ятии знакомого человека, но в условиях ярко выраженного эмоционального отношения к нему.

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

*Императивное* общение - это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, "страдательной" стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения - принуждение партнёра - не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

*Манипуляция -* это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнёра по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Роднит их и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнёр не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В манипулятивном процессе партнёр по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определённых, "нужных" манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

В качестве приемов манипулирования выступают:

* преждевременные извинения
* отказ принимать борьбу всерьез
* стремление избежать конфронтации, например, отмалчивание в ответ на упреки
* использование интимных знаний о партнере
* цепное реагирование: добавление к разговору не относящихся к делу вопросов
* предательство
* косвенное нападение, например, на человека, идею, значимые для партнера
* обещания без попыток их выполнения
* согласие с партнером ради временного перемирия
* требования большего, чем может дать партнер и др

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено*диалогическое* общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, равноправного партнёра по общению.

В зависимости от средств выделяют вербальное общение и невербальное общение.Средством вербальной коммуникации являются слова с закрепленными за ними в общественном опыте значениями. Слова могут быть произнесены вслух, про себя, написаны или же заменены у глухих людей особыми жестами, выступающими носителями значений (так называемая дакти­лология, где каждая буква обозначается движениями пальцев, и жестовая речь, где жест заменяет целое слово или группу слов).

Речь бывает*письменная* и *устная****,*** последняя, в свою оче­редь, подразделяется на *диалогическую* и *монологическую.*

Наиболее простой разновидностью*устной речи* является *диалог,* т.е. разговор, поддерживаемый собеседниками, совме­стно обсуждающими и разрешающими какие-либо вопросы. Для разговорной речи характерны реплики, которыми обмени­ваются говорящие, повторения фраз и отдельных слов за собе­седником, вопросы, дополнения, пояснения, употребление на­меков, понятных только говорящим, разнообразных вспомога­тельных слов и междометий. Особенности этой речи в значи­тельной мере зависят от степени взаимопонимания собеседников, их взаимоотношений.

Большое значение имеет степень эмоционального возбуждения при разговоре. Смущенный, удивленный, обрадо­ванный, испуганный, разгневанный человек говорит не так, как в спокойном состоянии, он не только употребляет иные инто­нации, но часто пользуется другими словами, оборотами речи.

Вторая разновидность устной речи - *монолог,* который произносит один человек, обращаясь к другому или многим лицам, слушающим его: это рассказ учителя, развернутый ответ ученика, доклад и т.п. Монологическая речь сложна в композиционном отношении, требует завершенности мысли, более строгого соблюдения грамматических правил, строгой логики и последовательности при изложении того, что хочет сказать произносящий монолог. Не случайно встречаются взрослые люди, умеющие свободно, без затруднений беседо­вать, но затрудняющиеся, не прибегая к заранее написанному тексту, выступить с ясным сообщением (докладом, публич­ным выступлением и т.п.).

*Письменная речь* появилась в истории человечества много позднее устной. Она возникла как результат потребности общения между людьми, разделенными пространством и време­нем, и развилась от *пиктографии,* когда мысль передавалась условными схематическими рисунками, до современного письма, когда тысячи слов записываются с помощью несколь­ких десятков букв.

Благодаря письму оказалось возможным наилучшим обра­зом передавать от поколения к поколению опыт, накоплен­ный людьми, так как при передаче его с помощью устной речи он мог подвергаться искажению, видоизменению и даже бес­следно исчезать. Письменная речь заставляет добиваться максимально правильных формулировок, строже соблюдать правила логи­ки и грамматики, глубже продумывать содержание и способ выражения мыслей. Нередко записать что-либо - значит хоро­шо уяснить это и запомнить.

Существенно важное значение для усиления действия вер­бальной коммуникации имеет пространственное размещение общающихся. Реплика, брошенная через плечо, четко показы­вает отношение коммуникатора к реципиенту.

*Невербальная* коммуникация – это совокупность средств, которые: дополнение речи, замещение речи, выражают эмоциональные состояния партнёров по коммуникативному процессу.

Первым среди них нужно назвать*оптико-кинетическую* систему знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система представляет собой моторику различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований - кинесика, которая специально изучает данные проблемы. Например, в исследованиях М. Аргайла изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, итальянцы - 80, французы - 120, мексиканцы - 180).

Действительно, жесты, мимика, интонации - важнейшая часть делового общения, с помощью которой нередко можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. Наверное, каждый может вспомнить, как он сам прибегал к красноречивым взглядам и жестам или "читал" ответ на лице собеседника. Такая информация пользуется большим доверием. Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация. Австралийский специалист по "языку телодвижений" А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств (включая тон голоса, интонацию и т. п.) - 38 %, мимики, жестов, позы - 55 %. Иными словами, значимо,не что говорится, а как это делается.

Итак, с одной стороны, во время общения необходимо контролировать собственные движения и мимику, с другой - уметь интерпретировать реакции партнера. Полезно изучить язык невербальных компонентов общения. Неслучайно, наверное, лидеры мирового бизнеса, политические деятели владеют невербальными методами, а в программах факультетов бизнеса крупнейших университетов мира вы обязательно увидите соответствующие курсы.

Интерпретация жестов, поз и других компонентов невербального общения не всегда бывает однозначной. Попытки составить словари жестов оказались неудачными. В процессе общения необходимо учитывать общую атмосферу беседы, ее содержание. Обратимся к ключевым элементам языка жестов.

Жесты весьма информативны. Они могут быть сигналом к окончанию встречи (например, готовность одного из собеседников встать из-за стола - корпус чуть наклонен вперед, при этом руки опираются на что-либо) или иметь прямо противоположное значение и свидетельствовать о заинтересованности в беседе, например, рука находится под щекой, но не подпирает ее. Автор многих популярных книг о невербальных компонентах общения доктор Дэвид Левис выделяет четыре типа жестов в зависимости от их предназначения.

Первый тип жестов **-** *жесты-символы***.** К ним относится, например, довольно распространенный сегодня во многих странах мира американский символ "ОК", означающий "все хорошо", "все в порядке" и передающийся с помощью большого и указательного пальцев, которые как бы образуют букву "О". Однако этот жест нельзя считать общепринятым. Например, во Франции он может означать ноль, а в Японии - деньги.

Другие жесты-символы еще в большей степени ограничены рамками той или иной культуры или местности, причем эта специфичность может проявляться двояко.

Во-первых, для обозначения какого-либо понятия в одной культуре может быть определенный символ, в то время как в другой - подобный символ отсутствует вовсе. Так, в Саудовской Аравии поцелуй в макушку означает извинение. В Иордании и некоторых других арабских странах проведение по зубам ногтем большого пальца символизирует ограничение финансовых возможностей.

Во-вторых, национальная специфика проявляется в том, что в разных культурах используются разные жесты-символы для обозначения одних и тех же или близких понятий, в частности, для того чтобы показать самоубийственность того или иного действия, решения и т. п., американцы приставляют один или два пальца к голове, как бы показывая тем самым пистолет. В аналогичной ситуации жители Папуа и Новой Гвинеи проводят рукой по горлу, а японцы делают энергичное движение рукой, сжатой в кулак.

Второй тип жестов -*жесты-иллюстраторы***,** используются для пояснения сказанного. С помощью такого жеста усиливаются те или иные посылы сообщения, ключевые моменты беседы подчеркиваются и в результате лучше запоминаются. Наиболее типичным примером может служить указание направления рукой. Интенсивность жестикуляции зависит от темперамента. Когда она сильно различается, собеседники чувствуют неловкость, хотя часто не могут понять причину неудобства и раздражения.

Применение жестов-иллюстраторов, как и символических жестов культурно обусловлено. Главным культурным различием становится интенсивность использования жестов. Так, жители Средиземноморья, в отличие от народов Центральной или Северной Европы, активнее пользуются жестами. "Читать" иллюстративные жесты несколько легче, чем символические, поскольку они поясняют сказанное словами.

Третью группу составляют*жесты-регуляторы***.** Они играют очень важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов - рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Она информативна и говорит о многом. Не случайно немецкий философ И. Кант назвал руку "видимой частью мозга".

В деловом мире рукопожатие используется не только при приветствии, но также как символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру. Интенсивность и длительность рукопожатия относится к важным компонентам. Так, короткое, вялое рукопожатие и очень сухие руки могут свидетельствовать о безразличии. Влажные руки говорят о сильном волнении. Важно принимать во внимание индивидуальные особенности человека: есть люди, у которых ладони почти всегда влажные. Чуть-чуть удлиненное рукопожатие наряду с другими невербальными средствами (улыбкой, взглядом) демонстрирует дружелюбие, но не стоит слишком долго задерживать руку собеседника. Это вызывает ощущение попадания в капкан что естественно, вызывает раздражение.

Рука, протянутая для рукопожатия и повернутая тыльной стороной вниз, подчеркивает превосходство. Иногда в рукопожатии участвуют обе руки. Например, правая рука пожимает руку собеседника, а левая охватывает ее с другой стороны. Такое рукопожатие называется «перчаточным» так как рука оказывается в руках собеседника, как в перчатке. Подобного рукопожатия следует избегать при первой встрече. Когда будут установлены теплые дружеские и достаточно неформальные отношения, можно прибегнуть к "перчаточному" рукопожатию.

Жесты-регуляторы позволяют поддержать беседу или указать на ее окончание. Например, частые кивки головой означают необходимость ускорить беседу, не отвлекаться на частности и пояснения, а медленные- показывают заинтересованность в беседе, согласие с партнером; немного приподнятый вверх указательный палец - стремление прервать на данном месте партнера, возразить ему, вернуться к другой теме и т. п.

Наконец, четвертую группу составляют*жесты-адапторы***,** сопровождающие обычно наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний. Так, если человек расстроен, он может теребить мочку уха или одежду, а в затруднительных ситуациях - почесывать затылок.

Во время бесед важным является то, в какой момент появляется определенный жест и каков общий контекст беседы. Австралийский специалист в области невербальных средств общения А. Низ, описывая "шпилеобразный жест" (пальцы рук касаются друг друга, образуя шпиль, который может быть направлен острием вверх или вниз). Следователь, убеждая свидетеля дать правдивые показания, во время беседы с ним должен обратить внимание на ряд его положительных жестов. Это может быть наклон вперед, обнаженные ладони, приподнятая вверх голова. К концу допроса покупатель делает "шпилеобразный жест". Если за этим жестом последуют положительные жесты свидетеля, то такую реакцию можно интерпретировать как принятие заказа. Если за "шпилеобразным жестом" свидетель продемонстрирует ряд отрицательных жестов, таких как скрещенные на груди руки, бегающий взгляд, закидывание ноги на ногу и другие, то это означает, что он решил отказаться от дачи правдивых показаний. Таким образом, в обоих случаях "шпилеобразный жест" означает уверенность человека в себе, однако, будучи включенным в разный контекст, может иметь совершенно разный смысл: согласие на дачу правдивых показаний или, наоборот, отказа от них.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. *Паралингвистическая система* – это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.*Экстралингвистическая система* - включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию усиления значимой информации, но не посредством речевых дополнений, а "околоречевыми" приёмами.

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определённое значение отрицательного порядка.

*Проксемика* как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл назвал её "пространственной психологией". Э.Холл зафиксировал нормы приближения к партнеру по общению:

* интимное расстояние (0-45 см);
* персональное расстояние (45-120 см);
* социальное расстояние (120-400 см);
* публичное расстояние (400-750 см).

Каждое из них свойственно особым ситуациям общения.

Расстояние**,** на котором разговаривают собеседники, очень символично. На практике обычно объединяются интимная и личная дистанции, с одной стороны, и социальная и официальная – с другой. В результате выделяется близкое или далекое расстояние, на котором разговаривают люди. Для американцев близкое расстояние считается от 15 см до 1 м 20 см, а далекое от 1 м 20 см до 3 и более метров.

Кроме национальных особенностей, дистанция между говорящими зависит от многих других факторов: пола собеседников, их взаимоотношений и статуса, места проживания (в сельской или городской местности). Приближаясь к собеседнику или отодвигаясь от него, можно регулировать взаимоотношения с ним. Важно учитывать желание партнера и его реакцию. Так, дистанция, которая рассматривается горожанином как официальная, может быть личной для представителя сельской местности.

Существуют пространственные правила взаимодействия между участниками общения, касающиеся, например, размещения участников общения за стандартным прямоугольным столом:

* угловое расположение
* позиция делового взаимодействия
* независимая позиция
* конкурирующе-оборонительная позиция.

*Угловое* расположение характерно для людей, занятых дружеской непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции, а также возможность для наблюдения за жестами собеседника. Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола.

Когда два человека работают в соавторстве над какой-нибудь проблемой, они обычно занимают позицию *делового взаимодействия*. Это одна из самых удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений.

Люди, не желающие взаимодействовать друг с другом, занимают *независимую позицию*. Эта позиция свидетельствует об отсутствии заинтересованности, ее следует избегать в том случае, когда требуется откровенная беседа или заинтересованное общение.

Положение собеседников друг против друга обычно создает атмосферу *соперничества*. Такое расположение способствует тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения. Стол между ними становится своеобразным барьером.

Люди занимают за столом такое положение в том случае, если они находятся в отношениях соперничества. Кроме того, если встреча происходит в кабинете, то такое расположение свидетельствует об отношениях субординации. Следует помнить, сто данная позиция затрудняет взаимопонимание и не создает непринужденной атмосферы.

Необходимо также учитывать положение собеседника за столом, способствующее или, наоборот, препятствующее его психологическому комфорту. Например, следует, чтобы собеседник сидел спиной к стене. Психологами доказано, что у человека повышается частота дыхания и сердцебиение, если он сидит спиной к открытому пространству, особенно если за спиной – постоянное движение или хождение. Кроме того, напряжение увеличивается, когда спина человека повернута к входной двери или окну, особенно если это – первый этаж.

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

Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё "Я", или, напротив, скрыть его.

Одним из сильнейших "оружий" невербального общения является *взгляд*. Взгляд может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным... Обычно при встрече люди короткое мгновение смотрят прямо в глаза друг другу, а потом отводят взгляд в сторону. Почему? Вопрос не простой, и на него нет однозначного ответа. Одно из возможных прочтений этого сигнала следующее: контакт глаз означает доверие собеседников друг к другу, их открытость, однако задержка взгляда на глазах партнера свидетельствует о стремлении к доминированию. Интересно, что женщина улыбкой может разрешить мужчине чуть дольше смотреть ей прямо в глаза. Аналогичное действие оказывает ответный взгляд в глаза.Впрочем, этим "разрешением" не следует слишком злоупотреблять, иначе можно получить довольно агрессивную реакцию.

В целом небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: "я доверяю вам" (при этом взгляд обычно сопровождается небольшим кивком головы) или "я не боюсь вас".

Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает. Во время собственной речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Прерванный взгляд при паузе обычно означает: "Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте". Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как "я не совсем с вами согласен; я имею возражения; это не очевидно; сомневаюсь; это надо обдумать". Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

Невербальные компоненты общения очень значимы в первые минуты знакомства. "По одежке встречают..." - гласит русская народная пословица. И эта "одежка" не только костюм, но и поза, взгляд, улыбка. Еще не произнесено ни единого слова, а первая оценка собеседника уже получена. Изменить ее впоследствии бывает трудно. Американские исследователи считают, что важны первые четыре минуты встречи. Другие авторы отводят на формирование партнерами образов друг друга 120 секунд. В любом случае, две или четыре минуты - время довольно короткое. Итак, что же наиболее существенно в этот начальный момент общения? Ведь от того, какое впечатление мы производим в это время, зависит и отношение собеседника к нам в дальнейшем, и возможность установления психологического контакта.

Во-первых, необходимо показать заинтересованность в предстоящей беседе, готовность к конструктивному сотрудничеству, открытость для различного рода информации. Как этого достичь? Давайте попробуем пойти, что называется "от противного", и представить, как партнер будет себя чувствовать, если напротив него сидит почти неподвижный человек в темных очках, да еще прикрывающий записи руками. Неуютно, не правда ли? Поэтому при общении следует обратить внимание на позу, взгляд, жесты.

Поведение должно быть естественным, но от некоторых привычек, если они существуют, все же стоит отказаться. Например, не следует принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сжатые в кулаки или сцепленные пальцы. Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первом знакомстве. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации оказывается ему недоступной. В результате будет нарушена атмосфера общения.

Позы участников беседы отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация - стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Это выглядит примерно так: один присел на краешек стула, положив руки на колени, другой - развалился, небрежно перекинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих людей легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, первый - подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций).

О стремлении к доминированию свидетельствуют такие позы, как: обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены; одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стенку; голова чуть приподнята, руки перекинуты у талии.

Напротив, при желании подчеркнуть согласие с партнером можно наблюдать своеобразное копирование его жестов. Например, если во время дружеской беседы один из партнеров сидит, подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же, как бы сообщая "я такой же, как ты". Этот прием заимствован из теории нейролингвистического программирования и называется «присоединением».

*Улыбка***,** пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. "Улыбайтесь", - любят повторять американцы. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Хотя эту точку зрения можно считать спорной, все же при встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о дружелюбии и расположении.

Улыбка сопровождает и слова приветствия. Казалось бы, это очевидные истины. Но, наверное, именно поэтому, в нашей культуре относительно мало внимания уделяется улыбке. Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, она может вызвать прямо противоположную реакцию и породить недоверие.

Также существует широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но никогда не используется при знакомстве. В целом же, следуя американскому принципу: улыбаться почаще, не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражения собеседника.

Вопрос 2. ***Психологические особенности и основы эффективности профессионального общения сотрудников ОВД.***

Каждый вид деятельности предполагает особенности общения при ее осуществлении. Эти особенности определяются спецификой целей деятельности. Ясно, что педагог при общении руководствуется иными целями, нежели инженер, а врач преследует цели, отличные от целей сотрудника ОВД. Следует отметить также, что есть виды деятельности, где удельный вид общения весьма значителен и деятельность сотрудников ОВД относится именно к такого рода деятельности. Здесь, как нигде, важна значимость объективно поступающей информации об оперативной обстановке, совершенных преступлениях и т.д. От того, насколько эффективно умеют общаться сотрудники ОВД, насколько владеют техникой общения, зависит и эффективность деятельности ОВД.

Практика же показывает, что навыками правильного общения 60-62% сотрудников овладевают самостоятельно, 10-12% - под руководством своих руководителей, а остальные, общаясь с коллегами. По времени 15% сотрудников научаются эффективно общаться в течение первого года практической работы, 75% - в течении двух лет службы и 10% - в срок от 3 до 4 лет. Все это свидетельствует о неудовлетворительном состоянии навыков общения сотрудников ОВД. Отношение к общению, умению установить психологический контакт, построить доверительные отношения, выбрать правильную линию поведения с учетом индивидуально-психологических, возрастных, профессиональных, национальных и других особенностей граждан крайне не соответствует требованиям времени.

Особенностями профессионального общения сотрудников ОВД является то, что оно носит, как правило, *официальный характер*, достаточно четко регламентированный законами и подзаконными актами порядок общения (формализация общения), а в силу этого является часто *принудительным* как в отношении граждан, так и самих сотрудников. Сотруднику не приходится выбирать общаться или не общаться, независимо от того приятно или неприятно ему это общение, это же относится и к гражданам.

Сотруднику необходимо выполнять свои функциональные обязанности, решать оперативно-служебные задачи вне зависимости от его психологического состояния, настроения, эмоций. Сотрудник наделен законом *властными полномочиями*, которые позволяют ему диктовать условия этого официального общения, зачастую выбирая место, время и способ общения. В результате этого он имеет психологическое преимущество.

По характеру решаемых задач общение сотрудников с гражданами является деловым, их цель – получить необходимую для дела информацию.

Специфика профессионального общения сотрудников правоохранительных органов определяется также:

* специфичностью поводов для вступления в общение (это обстоятельство ограничивает круг участников общения, определяет его содержание и цели);
* наличием множественности целей в каждом акте общения, кроме получения информации о правонарушении;
* конфликтный характер общения в связи со спецификой поводов вступления в общение, так как цели участников общения нередко либо не совпадают, либо не понимаются в полной мере;
* спецификой психических состояний участников общения, для которых характерны повышенное нервное напряжение в связи с высокой ответственностью за результаты общения и доминирование отрицательных эмоциональных состояний;
* особое значение психологического контакта для оптимизации процесса общения.

Анализ структуры профессионального общения работников органов правопорядка и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа:

1/ психологическое "чтение" особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся информации о конкретном человеке и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица;

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

3/ воздействие в процессе профессионального общения на других лиц со стороны сотрудника ОВД с целью решения оперативно-служебных задач;

4/ оценка результатов конкретного акта общения и планирование содержания и процесса дальнейших контактов с определенными лицами /правонарушителями, гражданами, сотрудниками правоохранительных органов, руководителями, подчиненными/.

Рассмотрим каждый из указанных этапов профессионального общения с учетом применения новых психотехнологий и конкретных приемов общения.

Первый этап профессионального общения ориентирован на познание и составление первичного психологического портрета взаимодействующего с работником органов правопорядка человека. Следует отметить, что психологическая информация о другом человеке зависит от конкретной ситуации общения и отражения его личностных свойств, степени знакомства с ним, наличия определенных сведений о нем в характеристиках, учетах, уголовных и оперативно-поисковых делах, рассказах о нем других сотрудников и т.п.

При непосредственном наблюдении за человеком предметом психического "чтения" являются его вербальные и невербальные акты поведения:

- речь, ее содержание, направленность, логичность, продолжительность, экспрессивность, особенности лексики, грамматики, фонетики;

- выразительные движения, мимика и пантомимика, жесты, экспрессия лица, глаз, тела;

- движения, перемещения и позы человека, дистанция между людьми, сближение, соприкосновение;

- физическое воздействие на другого человека /касание, похлопывание, поглаживание, поддержка, совместные действия, отталкивание, толчки, удары и т.п./.

Важное значение для составления психологического портрета имеет анализ внешнего облика человека: особенностей его одежды и манеры одеваться, аккуратность в ношении одежды, следование или игнорирование моды, подражание в ношении одежды другим людям /часто выдающимся артистам, спортсменам, политикам и др./ и т.д.

Например, для определения степени причастности человека к криминальному миру и составления его соответствующего портрета необходимо подвергнуть анализу:

* особенности речи (присутствие или отсутствие жаргона, направленность и содержание речевой деятельности и т.п.),
* внешний вид (особенности одежды, прически, наличие татуировок и т.п.),
* динамику общения и окружения человека (содержание коммуникаций, их цель, специфика обращения людей друг к другу, наличие кличек, эмоционального тона обращения и т.п.),
* динамику личного поведения человека и степень его участия в криминальных действиях.

При общении с людьми, находящимися в "опасных" состояниях /алкогольное или наркотическое опьянение, отклонение от психической нормы поведения/ чрезвычайно важно контролировать внешние параметры поведения, так как по ним можно определить мотивацию /порой неосознаваемую/ их дальнейших действий.

Эффективность профессионального общения определяется также степенью соответствия реальных психологических портретов взаимодействующих лиц эталонным образам-представлениям о требованиях, предъявляемых к их личности и деятельности на конкретной должности.

При составлении первичного психологического портрета взаимодействующего с работником органов правопорядка лица целесообразно ориентироваться на анализ следующих параметров личности:

- направленность /потребности, мотивы, жизненные концепции и планы, ценностные ориентации, установки, склонности, желания, вкусы/;

- операциональные особенности поведения /знания, умения, навыки, привычки, жизненный и профессиональный опыт, стереотипы поведения/;

- качества, выражающие отношения к различным сторонам действительности;

- психологические свойства и процессы /особенности процессов и свойств интеллектуальной, познавательной и эмоционально-волевой сферы личности/;

-социально-психологические особенности поведения /социальный и межличностный статус, роли, стиль жизни и работы, культура коммуникативного поведения и стиль общения, социально-психологические качества личности/;

- биопсихические свойства /темперамент, половые и возрастные особенности, состояние здоровья, патопсихологические свойства/.

Основными способами построения психологического портрета в процессе профессионального общения могут выступать: эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация.

Эмпатия как способ психологического анализа позволяет проникнуть и вчувствоваться в эмоциональные состояния лиц, взаимодействующих в той или иной жизненной ситуации.

Рефлексия основывается на познании и оценке работником органов правопорядка своей позиции и размышлениях о позиции другого человека, ходе его мыслей, его ближайших и перспективных планов поведения.

Стереотипизация строится на основе переноса выявленных в практике сотрудника типичных способов поведения, типичных свойств той или иной личности на конкретную ситуацию общения.

Индивидуализация - способ анализа поведения и черт личности человека, в основе которого находится выявление особых психологических примет, индивидуальных особенностей деятельности, его умений и навыков.

*Второй этап* профессионального общения характеризуется действиями работника органов правопорядка, направленных на создание соответствую­щих условий и психологических предпосылок эффективных коммуникаций. Важнейшей предпосылкой эффективного общения является выявление основной репрезентативной системы взаимодействующего с работником органов правопорядка человека и опора на нее в процессе непосредственного контакта.

Д. Гриндер и Р. Бэдлер - создатели теории нейролингвистического программирования - отмечают, что имеется три основных входных канала, через которые люди получают информацию об окружающем мире: зрение, слух и кинестатическое чувство / представляющее собой комплекс ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п./.

Каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему из числа трех указанных систем, которая может отличаться от репрезентативной системы другого человека. Недостаточный учет ведущей репрезентативной системы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию , трудностям во взаимодействии.

Как определить ведущую репрезентативную систему человека? Имеется несколько способов определения, какая из репрезентативных систем /визуальная, аудиальная, кинестатическая/ является ведущей у конкретного человека. Прежде всего, следует обратить внимание на слова, которыми человек описывает свой жизненный опыт и чаще всего употребляет в процессе общения. Эти слова называются предикатами. Предикаты проявляются в виде глаголов, прилагательных и наречий, используемых человеком в конкретных предложениях.

Рассмотрим предикаты, наиболее часто применяемые в соответствующей репрезентативной системе.

Репрезентативные системы /модальности/.

1/Визуальная:

- Предикаты: представьте, ярко, видимо, прозрачно, перспектива, ясно, видеть, глядеть, следить, ослепительно и т.п.

- Предложения:

Моя работа выглядит безразлично. Жизнь так тускла. Это проливает больше света на это. Этот образ останется в моей памяти. Я счастлив, что мы с Вами смотрим на это одними на это одними глазами. Давайте посмотрим на это. Это слишком неопределенно, чтобы рассмотреть.

2/Аудиальная:

- Предикаты: послушайте, громко, созвучно, логично, тихо, вскрикнуть, сказать, услышать, резко и т.п.

- Предложения:

Это правильное решение прозвучало во мне. Это просто шепот. Это слишком большие разногласия в наших отношениях. Я старался говорить себе: "Ты не можешь делать ничего правильно". Это слишком далеко от ритма.

3/Кинестатическая:

- Предикаты: чувствую, удобно, легко, трудно, напрягаться, коснуться, сырой, ощущать, тошно и т.п.

- Предложения:

Это вызывает неоднозначные чувства. Он горячий. Она - холодная рыба. Эта вещь давит на мою память. Да, я чувствую нечто выше этого.

Наблюдение за человеком и обращение внимания на предикаты, применяемые им в процессе коммуникаций, позволяет определить его ведущую репрезентативную систему. Как следствие этого появляется задача построения диалога с учетом языка взаимодействующего человека, то есть его основной репрезентативной системы.

Для того, чтобы партнер по профессиональному общению понимал сотрудника органов правопорядка последнему необходимо выбирать предикаты, согласующиеся с предикатами взаимодействующего лица. Стремясь получить нужную информацию, целесообразно строить свои вопросы, ориентируясь на ведущую систему партнера по общению.

Отсутствие такого подхода может привести к непониманию и неэффективности общения. Эффективность такого общения часто равна нулю, так как коммуникация строится в системах различных предикатов. Задача сотрудника органов правопорядка состоит здесь в следующем: а/определить в соответствии с указанными способами модальность партнера по общению; б/обратиться к партнеру с предикатами, отражающими его основную репрезентативную систему.

Второй этап профессионального общения имеет также целью планирования содержания и условий предстоящего контакта. Такой план должен включать в себя следующие параметры:

* цель общения;
* предполагаемые результаты;
* место непосредственного контакта;
* приемы и способы воздействия на партнера;
* приемы снятия напряженности в отношениях и разрешения возникающих противоречий;
* необходимость присутствия в процессе общения третьих лиц;
* нормативные требования к организации общения;
* способы фиксации, полученной информации / протоколы, стенограммы, приказы и т.п./;
* время общения и продолжительность контакта и др.

*Третий этап* профессионального общения представляет собой непосредственный контакт работника органов правопорядка с другими лицами/работниками правоохранительных органов, подозреваемыми, свидетелями и т.д., имеющий целью получение определенной информации и воздействие на партнера.

Можно выделить две разновидности профессионального общения: внутриорганизационное общение (общение с коллегами и руководителями органов правопорядка) и внеорганизационное профессиональное общение (общение с гражданами, правонарушителями, представителями органов власти и т. д.). Безусловно, существует специфика в этих видах общения, но есть и общие психологические закономерности.

Общение работников органов правопорядка может осложняться теми или иными трудностями, различными факторами деятельности. К числу основных трудностей внутриорганизационного общения следует отнести:

- перегруженность поручениями/в том числе и несвойственными выполняемым по должности обязанностям/;

- отсутствие четкой регламентации взаимодействия и неопределенность должностных обязанностей работников;

- различные интересы у взаимодействующих должностных лиц;

- недостаточная профессиональная подготовленность к совместной работе;

* функциональная обособленность отдельных работников и подразделений.

Указанные трудности нередко ведут к противоречиям, разногласиям и конфликтам между взаимодействующими работниками органов правопорядка.

Специфика внеорганизационного общения сотрудников правопорядка (контакты с подозреваемыми, обвиняемыми, свидетелями, очевидцами, потерпевшими, заявителями и т. д.) проявляется в том, что оно происходит в рамках подробного нормативно-правового урегулирования и характеризуется дополнительными трудностями, связанными с преодолением внутреннего сопротивления со стороны ряда лиц, нежелания сотрудничать, неискренности и лжи и т. д. Все эти указанные обстоятельства приводят к затрудненным условиям общения и значительной психологической нагрузке работников правопорядка.

Представляют значительный научно-практический интерес способы и приемы выявления лжи и неискренности в поведении и речи людей, контактирующих с работником органов правопорядка. Его умения по мельчайшим штрихам речевых высказываний, оговорок, несоответствий в повествовании, а также не основе невербальных действий/жестов, взглядов, поз/собеседника определить степень искренности является залогом успешного решения служебных задач в процессе общения.

*Четвертым этапом* в динамике профессионального общения является осознание работниками органов правопорядка результатов и последствий контактов, так как взаимодействие невозможно без оценки удачи или неудачи, успеха или неуспеха, без выявления факторов, которые способствуют общению или осложняют его.

В психологической литературе большое внимание уделяется тому, как человек оценивает характер общения и взаимоотношений с другими лицами, даются определенные рекомендации по совершенствованию точности оценок контактов с другими людьми.

Основными факторами, которые влияют на эффективность общения в профессиональной деятельности сотрудников ОВД, являются следующие:

1. Личность самого сотрудника. Особенно такие качества, как общительность, умение изучать психологические особенности собеседника и использовать эти данные, умение и готовность устанавливать контакт даже при неблагоприятных обстоятельствах, умение разговорить человека, поддержать беседу и вести допрос при необходимости даже в течении длительного времени.

2. Психологические особенности и психические состояния людей, с которыми сотрудники вступают в общение.

3. Условия общения, в ходе которых оно происходит.

4. Содержание оперативно-служебных задач, то есть, ради чего собственно происходит общение.

Сотрудники ОВД общаются с самыми различными категориями граждан, обладающими своими индивидуальными особенностями, предопределенными психической конституцией, типом темперамента и характера, различным жизненным опытом, индивидуальными формами отражения действительности, разным общеобразовательным и культурным уровнем, со своими идеалами, убеждениями, интересами, отношениями, мотивами, целями, мировоззрением, направленностью.

Естественно, что для повышения эффективности общения, выступающего важнейшим условием успешности решения оперативно-служебных задач, сотрудник должен быть универсалом в общении, уметь общаться, располагать к себе и устанавливать психологический контакт как с учетом всех вышеуказанных индивидуально-психологических особенностей граждан, с которыми его сталкивает деятельность, так и с учетом их возрастных, национальных, половых особенностей, их социального и процессуального положения и других качеств.

Различные особенности имеет общение с заявителями, потерпевшими, добросовестными свидетелями и лицами, оказывающими содействие сотрудникам ОВД; правонарушителями, преступниками, недобросовестными свидетелями и иными лицами, оказывающими противодействие сотрудникам ОВД; женщинами; несовершеннолетними и молодежью; лицами среднего возраста; пожилыми и старыми; должностными лицами; верующими с учетом их веры; психически больными и другими категориями граждан.

В зависимости от категории граждан сотрудник определяет свой стиль общения, позицию и роль, избирает средства, способы общения. В основе лежит понимание типичных проблем тех категорий граждан, с которыми общается сотрудник, значимости для них самого общения, их интересов, потребностей и т.д.

Вопрос 3. ***Методика установления психологического контакта.***

Под психологическим контактом в психологии общения понимается уже не любой контакт, в который люди вступают, общаясь, а контакт со знаком плюс, оптимизирующий общение. Применительно к деятельности сотрудников ОВД психологический контакт - это ситуативное состояние взаимоотношений сотрудника с гражданином, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров, препятствующих общения в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения оперативно-служебных задач.

Для установления такого контакта непременным условием является преодоление *психологических барьеров*, которые затрудняют достижение взаимопонимания, вызывают настороженность, недоверие и другие негативные психологические явления. Наиболее известными в ряду таких барьеров являются смысловые, интеллектуальные, эмоциональные, мотивационные, волевые и тактические.

*Смысловой барьер* заключается в выключении из сознания всего, что связано по смыслу с опасной зоной, т.е. человек выключается из общения, если затрагивается опасная для него зона. Поэтому еще в старых полицейских руководствах содержалась рекомендация не называть в начале общения прямо совершенное преступником деяние, заменяя его нейтральным по смыслу словом: не украл, а взял, не убил, а ударил и т.д. Здесь действует тот принцип, что в доме повешенного не говорят о веревке.

В качестве *мотивационного барьера* может выступать нежелание в данный момент вести откровенный разговор, предубежденное отношение к работникам ОВД, боязнь мести преступников, нежелание нести ответственность за содеянное.

*Интеллектуальный барьер* вызывается ошибками неверного восприятия друг друга, особенностей речи партнеров по общению, различиями уровня образования, осведомленности в определенных вопросах.

*Эмоциональный барьер* может быть обусловлен как отрицательными чувствами, которые испытывают партнеры по общению друг к другу, так и их эмоциональными состояниями: подавленностью, раздражительностью, невыдержанностью, агрессивностью, озлобленностью, а также эмоциональной нечувствительностью, которая зачастую преступниками специально тренируется.

*Волевой барьер* имеет место, если форсируется подчинение своей воле партнера по общению или он связан обещанием не вступать в контакт третьим лицом, а также не может преодолеть других поведенческих установок.

*Тактический барьер* заключается в тактике поведения, направленного на сопротивление через контраргументы. В основе этого барьера лежат заготовки - софизмы, формулы ответов, которые нейтрализуют результат воздействия. Например: ”Воруют все, особенно те, кто имеет власть!”

Установление психологического контакта направлено на достижение определенного уровня взаимопонимания, взаимного принятия сотрудником и гражданином друг друга как личностей, способных решать свои проблемы, не ориентируясь на конфликтный тип отношений. На основе установления психологического контакта ослабляется способность граждан к оказанию противодействия решению профессиональных задач, психологическому воздействию в деловой сфере.

Психологический контакт - это всегда определенное позитивное состояние межличностных отношений. Нередко возникает необходимость углубить психологический контакт и установить с конкретным лицом доверительные отношения, отличающиеся от психологического контакта доверием сотруднику конфиденциальной информации для решения оперативно-служебных задач.

Практикой разработаны и исследователями обобщены специальные приемы и средства, которые вызывают у человека, с которыми общается сотрудник, стремление взаимодействовать и достигать согласия и доверительных отношений. Это специальная технология установления психологического контакта, с которой вы сегодня ознакомитесь. Вашему вниманию предлагается методика контактного взаимодействия (МКВ) Л.Б.Филонова, успешно применяемая для установления психологического контакта сотрудниками ОВД.

МКВ включает в себя три принципа и шесть стадий сближения при установлении психологического контакта

Принципы сводятся к следующему:

1. принцип последовательности. Он заключается в необходимости последовательного прохождения стадий сближения, что означает два момента:

а). нельзя опережать стадии или пропускать, иначе возможен конфликт

б). нельзя длительно останавливаться (задерживаться) на стадиях, иначе контакт перестанет развиваться.

2. принцип ориентации. Он означает, что переход к следующей стадии сближения осуществляется путем ориентации на признаки (показатели) завершенности предыдущей стадии (на разных стадиях это могут быть разные признаки: ожидание, преодоление непонимания, настороженности, расслабление и успокоение, сокращение пауз при ответах, уменьшение односложных ответов, готовность поддерживать разговор, что-то сообщить, воспринять воздействие и т.д.). Опыт различения этих показателей приобретается тренировкой (до 12 раз), после чего они распознаются интуитивно.

3. принцип вызова стремления к сближению. Он означает необходимость акцента на вызове такого стремления у лица, с которым мы общаемся. Инициатор контакта вызывает интерес к своей личности, внушает свою необходимость, важность.

Сами стадии сближения выделяются по преимущественному способу воздействия. Последовательно проходят при полноценно установленном психологическом контакте следующие шесть стадий сближения:

1. стадия накопления согласия. В этой стадии необходимо добиться, чтобы в начале общения человек несколько раз сказал волшебное слово “Да” и ни разу не сказал слова “нет”. При этом не имеет значения, по поводу чего достигается согласие, а важно лишь его количество. Необходимо и самому не возражать и даже соглашаться фразами типа: ”Может быть”, “Допустим” и т.п. даже в случае несогласия. Вопрос на согласие следует ставить, исходя из известных, очевидных вещей, от погоды до факта вызова на допрос: ”Сегодня такая-то погода!?” - “Да”. “Вам неприятен вызов в милицию? Вы будете говорить правду? Вы хотите быстрее освободиться?” и т.п.

Необходимость этой стадии обусловливается снятием планов на сопротивление, когда человек настроен сказать решительное “нет”, а вынужден говорить “Да”, это сбивает его, вызывает фрустрацию. Показателями прохождения этой стадии являются признаки растерянности и ожидания у вашего собеседника.

2. стадия поиска общих и нейтральных интересов. На этой стадии рекомендуется выяснить интересы, хобби, увлечения. Интерес всегда привлекает. Узнать интерес собеседника и через проявление интереса к его интересу расположить его к себе. Это задача стадии обусловлена тем, что интерес и его поиск всегда вызывают положительные эмоции, а возникновение положительных эмоций выполняет функцию полупроводника, когда инициатор его поиска воспринимается положительно, ибо является источником положительных эмоций. Само по себе общение по интересам сближает, создает группу по интересу: ”Мы такие-то”. Нейтральный интерес всегда снимает различие в положении и статусе.

Стадия созревает, когда партнер начинает говорить о самом главном интересе для каждого из нас - о самом себе, называть свои качества, объясняя успехи и неудачи, что влечет необходимость перехода к следующей стадии.

3. стадия принятия принципов и качеств, предлагаемых для общения. Здесь начинается индивидуальный подход, разговор сосредотачивается на личности собеседников, выясняется направленность, убеждения, взгляды, отношения и свойства. Когда человек создал свой образ, иногда несколько идеализированный, появляется необходимость в его корректировке, что является задачей следующей стадии.

4. стадия выявления качеств и свойств, опасных для общения. Это своеобразное продолжение предыдущей стадии, где выясняется то, что не нравится человеку в самом себе и мешает ему по его мнению жить. Здесь же начинают выяснять обстоятельства дела и отношение к ним, продолжает проявляться интерес к личности собеседника.

5. стадия индивидуального воздействия. К этому моменту собеседник должен увидеть в инициаторе контакта человека, имеющего право воздействовать на него в силу наступившего сближения и проявленного взаимного интереса.

6. стадия взаимосодействия и выработки общих норм. Эта стадия, на которой достигается согласие и взаимопонимание на определенном уровне.

В свете психологических закономерностей установления психологического контакта неправильно следовать буквально официальной процедуре предъявления обвинения по уголовным делам согласно УПК. Если подходить формально, то чаще, если не пройдены указанные стадии сближения, на вопрос, признает ли себя обвиняемый виновным в предъявленном ему обвинении, следует ответ: ”Нет!”, после получения которого человека трудно сдвинуть с занятой им позиции отрицания предъявленного ему обвинения. Если же до предъявления официального обвинения были предприняты шаги по установлению взаимоприемлемых межличностных отношений, и сотрудник добился психологического права индивидуального воздействия, предъявления к нему определенных требований на основе установившегося сближения, то психологически труднее обвиняемому занимать негативную позицию противодействия.

Аналогично приведенной разработке МКВ рекомендуются приемы установления психологического контакта и доверительных отношений другими исследователями. Например:

1. прием, получения и накопления информации о собеседнике и прогнозирования своих действий;

2. прием первичного накопления согласия и включения собеседника в общение;

3. прием установления психологического контакта с учетом мотивов собеседника;

4. прием установления контакта с учетом индивидуальных особенностей и состояний собеседника;

5. прием установления контакта с учетом условий общения;

6. прием раскрытия задач и целей деятельности ОВД для установления контакта;

7. прием укрепления доверия;

8. прием повышения значимости доверительных отношений.

Все вышеуказанные приемы и существующие определенные правила их применения составляют технику установления психологического контакта. Эти приемы и правила требуют специального изучения и непременного применения для формирования устойчивых навыков пользования этой методикой. Мы же рассмотрели только общие закономерности методики контактного взаимодействия в деятельности сотрудников ОВД.

Вопрос 4. ***Конфликт и его психологическая характеристика***.

Нельзя представлять себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишенными внут­ренних противоречий. В некоторых ситуа­циях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий на­личие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью - возникает межличностный конфликт.

Социальная значимость конфлик­та различна и зависит от ценностей, которые лежат в основе межличностных отношений. Конфликтными становятся иногда взаимоотношения двух старшеклассниц, оказавшихся сопер­ницами, равно претендующими на внимание юноши. Харак­тер конфликта приобретает столкновение двух товарищей, один из которых совершил бесчестный поступок. Очевидно, что общественная оценка причин и характера этих конфлик­тов будет существенно различаться.

В научной литературе нет единого общепризнанного определения понятия “конфликт”. Но это явление достаточно широко распространено и известно каждому сотруднику ОВД, впрочем, как и любому человеку.

Конфликт (от латинского conflictus - столкновение) понимается как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, установок, мнений, взглядов и способов действий и (или) представлений о них по отношению к конкретному предмету или ситуации.

Исходным положением для анализа конфликтов в деятельности сотрудников ОВД является такое понимание конфликтов, при котором конфликт не есть нечто исключительное, не синоним конфронтации, а способ преодоления противоречий и ограничений, способ взаимодействия сложных систем, а вследствие этого явление неизбежное и нормальное.

Однако наличие только противоречий для развития конфликта недостаточно. Во-первых, эти противоречия должны быть достаточно значимыми, во-вторых, для возникновения конфликта кто-то должен сделать первый шаг, проявить инициативу, которая проявляется, прежде всего, в действиях, направленных на овладение каким-либо объектом и ущемляющих действия другой стороны и если эта другая отвечает тем же, то только тогда конфликт развивается. Эти действия называются инцидентом. Конфликт - это конфликтная ситуация плюс инцидент.

Конфликтная ситуация может существовать задолго до инцидента, может быть заложена в структуре организации или ситуации. Следует оговориться применительно к деятельности сотрудников ОВД, что понятие столкновение применительно к конфликту не буквально, а метафорично. Здесь точнее следует говорить о таком взаимодействии сотрудника ОВД с иными лицами, в котором их действия приобретают характер противодействия.

При анализе конфликтов выделяют 4 основных категориальных группы:

- структура конфликта;

- его функции;

- динамика;

- типология конфликтов.

Рассмотрим кратко каждую из них.

*Структура конфликта*. Существуют различные понимания структуры конфликта. Л.А.Петровская в структуре конфликта выделяет следующие понятия:

- стороны (участники) конфликта;

- условия протекания конфликта;

- образы конфликтной ситуации;

- возможные действия участников конфликта;

- исходы конфликтных действий.

В психологической структуре конфликтов И.Б. Пономарев выделяет следующие компоненты:

1. Познавательные компоненты: взаимное восприятие особенностей каждой из конфликтующих сторон; интеллектуальные способы переработки информации и принятия решений; степень включенности личности в конфликтную ситуацию на различных этапах ее развития; уровень самоконтроля участников конфликта; опыт работы с людьми и профессиональная подготовленность, самопознание, самопонимание и объективность в оценке своих возможностей.

2. Эмоциональные компоненты конфликта представляют собой совокупность переживаний участников.

3. Волевые компоненты конфликта проявляются как совокупность усилий, направленных на преодоление разногласий и иных трудностей, возникающих в результате противоборства сторон и на достижение целей, преследуемых участниками конфликта.

4. Мотивационные компоненты конфликта образуют его ядро и характеризуют сущность несовпадений позиций участников противоборства.

Кроме того, в структуру конфликта обязательно включается и *предмет конфликта* - то, по поводу чего возникло противоборство. Предмет конфликта - всегда внутренняя психологическая причина его. Он может быть как материальным, так и идеальным, а также должен быть достаточно значимым для участников конфликта, хотя эта значимость может быть и ситуативной.

Конфликт, а всегда ли это плохо? Конфликты неизбежны в деятельности сотрудников ОВД. Конфликт может выполнять различные функции. Он может выполнять деструктивную (негативную) функцию и тогда следствие конфликта - отрицательные результаты деятельности или распад группы. Часто это происходит, когда пытаются манипулировать людьми, искусственно вызывают конфликты, добиваясь своих целей и часто получая противоположные результаты.

Все зависит от направления конфликта, его вектора со знаком минус или плюс. Поэтому конфликт может выполнять и конструктивную (позитивную) роль. Конфликт может быть вызван неудовлетворением между должным и имеющимся, что подвигает человека на самосовершенствование. Например, слушатель или сотрудник в профессиональном плане неудовлетворительно подготовлен, а сам не задумывается об этом - это порождает конфликт с коллегами, руководством, преподавателями. Обострение отношений заставляет человека задуматься и примерно в трети случаев ведет к значительному изменению поведения, совершенствованию, а в конечном итоге - к снятию конфликта.

Отсюда можно говорить о восстановительной функции конфликта. Это те случаи, когда постановка задач, достаточно трудных, развивающих, вызывает активизацию психических процессов, приводит к формированию необходимых, профессионально-значимых умений и навыков.

Конфликт может выполнять и зондирующую функцию. Сотрудник для выяснения обстоятельств может обострять конфликт с целью выявления причастности (осведомленности) к событию, интересующих ОВД моментов, что показывает аргументация противодействующих лиц, их психические состояния и реакции, занимаемые позиции, демонстрируемые установки и способы действий. При этом также проявляются психические качества и свойства оппонентов для корректировки психологического воздействия, оказываемого на них в целях решения служебных задач.

Источником эмоционального конфликта могут быть личностные качества оппонентов вплоть до психологической несовместимости, когда существует два выхода: разъединение оппонентов, исключающее взаимодействие (разрушение брака, например) или полная психологическая перестройка их. Деловой конфликт всегда в основе имеет какой-либо материальный или духовный объект.

Определение предмета борьбы и его значимость дает возможность прогнозировать поведение противоборствующих стороны, так как предмет борьбы является одним из факторов, определяющим это поведение. Например, нежелание нести уголовную ответственность, давать информацию, желание получить привилегии, не выданную заработную плату и т.д.

*Динамика конфликта*. В общей схеме динамики конфликта выделяют от двух до семи стадий его развития. Основные:

1). предконфликтная стадия;

2). стадия, связанная с возникновением объективной

конфликтной ситуации;

3). интеллектуальный этап развития конфликта;

4). критический (эмоциональный) этап;

5). спад напряженности в противодействии;

6). сопоставление официальных и неофициальных оценок

поведения;

7). разрешение конфликта, в том числе выход из него

одной из сторон.

Впрочем, данная схема более типична для межличностных, позиционных, конфликтов, а не деловых. Если первые направлены на изменение взаимоотношений участников конфликтного общения, то деловые относятся к предметному содержанию конфликтного взаимодействия сотрудника и противодействующего ему лица.

Помимо типологии конфликтов, различающей межличностные и деловые, существуют и иные. В основу разных типологий конфликтов положены различные основания.

Так, в основу типологии М. Дойча положен характер объективной ситуации противоречия и понимания данной ситуации сторонами конфликта, в связи с чем он различает конфликты: подлинный, случайный или условный, смещенный, неверно приписанный, латентный или скрытый и ложный.

Различают конфликты и по другим основаниям, например:

- потенциальный и актуальный;

- конструктивный (стабилизируюший, продуктивный) и деструктивный (разрушающий(;

- прямой и опосредованный.

Мнимый или ложный конфликт обусловлен непониманием одной из сторон целей партнера. Действительный конфликт возникает тогда, когда одна из сторон нарушает правовые и нравственные нормы. При этом конфликт может быть открытым или скрытым.

В зависимости от субъекта взаимодействия в конфликте может выступать отдельное лицо (*внутриличностный конфликт*), два или несколько лиц (*межличностный конфликт*), группы лиц (*межгрупповые конфликты*), организации, классы, государства, нации и иные этнические общности, религиозные конфессии (соответственно межорганизационные кофликты: классовые, государственные, этнические, религиозные).

Внутриличностные конфликты, как правило, бывают порождением амбивалентных стремлений субъекта.

Неконструктивный межличностный конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его в глазах окружающих. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения.

Конструктивный межличностный конфликт может быть лишь тогда, когда оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов и отношений. При этом могут наблюдаться различные стратегии поведения, среди которых выделяют:

1 - соперничество (противоборство), сопровождающееся открытой борьбой за свои интересы;

2 - сотрудничество, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;

3 - компромисс - урегулирование разногласий через взаимные уступки;

4 - избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем;

5 - приспособление - тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Методы погашения конфликтов делятся на прямые, косвенные и устранения причины.

В числе прямых методов можно выделить следующие:

1. Поочередное приглашение враждующих сторон, изложение им сути и причин конфликта. Не допускают наговоры, требуются только факты, а не эмоции, заверение, что будет предоставлена возможность высказать эмоции непосредственно оппоненту. После уточнения фактов - вызов обоих и объявление решения. Руководитель прям, деловит, основа - авторитет этических традиций и официальных установок, существующих в обществе. Решение арбитра - сигнал о том, что конфликт исчерпан, возвращаться к нему - значит отнимать время у занятых людей.
2. Предложение высказать претензии друг к другу при группе или на собрании. Решение принимается на основе выступлений группы или собрания и объявляется от лица группы как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.
3. Если конфликт не утихает, то применяются санкции.
4. Если конфликт и после этого продолжается, то «развод» конфликтующих.

Косвенные методы погашения конфликта основываются на ряде принципов.

1. принцип «выхода чувств». Если человеку дать возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно сами собой они сменяются положительными. При этом внимательно слушать - не значит выражать согласие.
2. принцип «эмоционального возмещения». Человек, обращающийся с претензиями, должен рассматриваться как страдающее лицо. Внутренняя картина, сложившаяся у него, именно его выставляет страдальцем. Чем более он не прав, тем активнее выставляет себя перед своей совестью страдальцем. Сочувствуя, мы возмещаем его душевное состояние и апеллируем к лучшим качествам человека: уму, обаянию, выражаем недоумение по поводу «непривычного» образа действий. Но характер высказываний не лесть, а сочувствие.
3. принцип «авторитетного третьего». Доведение до одного из конфликтующих положительного суждения о нем его оппонента через третьего незаинтересованного, пользующегося авторитетом лица.
4. принцип «обнажения агрессии». Намеренное обострение конфликта высказываниями, ситуацией, на людях в замаскированной форме: диспут, состязание, игра.
5. принцип «принудительного слушания оппонента». Высказывание претензий в присутствии друг другу, затем следует инструкция: «Каждый, прежде чем ответить оппоненту должен с предельной точностью повторить его последнюю реплику». Здесь заостряется внимание на том, чтобы слушать оппонента. Фиксация внимания на слушании друг друга, так как конфликтующие часто не слышат друг друга, а слушают только себя, что обостряет конфликт.
6. принцип «обмена позиций». Предложение встать на место оппонента и от его имени высказать претензии к себе. Прием побуждает конфликтующих взглянуть на конфликт глазами друг друга. Этот прием имеет универсальное действие.

7. принцип «расширения духовного горизонта» конфликтующих заключается в показе ситуации, ее невыгодности, демонстрации перспектив. Он приводит к представлению о неконструктивности конфликта и поиску его разрешения.Обобщенное выражение этих стратегий поведения характеризуется как корпоративность или напористость.

Вопрос 5**. *Пути предупреждения и разрешения конфликтов***

***в деятельности сотрудников ОВД***

Конфликты в служебной деятельности сотрудников ОВД могут происходить и между самими сотрудниками, что часто не способствует успешной работе. Эти конфликты могут развиваться как по “горизонтали”, так и по “вертикали”. Так, по данным исследователей 49,6% всех конфликтов между сотрудниками происходит между равными по должности, причем руководитель об этих конфликтах не знает и узнает позже. 10% конфликтов происходит между начальниками, 10% - между начальниками и подчиненными, 5% - между начальниками РОВД и его замами, 2% - между замами, 3% - между различными службами. В этих конфликтах могут быть задействованы разные факторы, вплоть до условий деятельности, часто неудовлетворительных (отсутствие техники, нагрузка и т.д.). Имеет значение статус личности и внешняя среда. У человека может и не быть склонности к конфликтам, однако сама его деятельность и статус создают конфликт (прокурор-начальник РОВД, следователь-обвиняемый).

Цель нашей лекции - как рассмотрение конфликтов между сотрудниками, так и изучение основ действий сотрудников в конфликтах с иными лицами, являющимися объектами деятельности ОВД. Последние можно использовать и при взаимодействии с коллегами.

Если рассматривать конфликт в деятельности сотрудников ОВД как способ преодоления противодействия заинтересованных лиц, как препятствие на пути достижения целей уголовного судопроизводства, то правильно говорить о психологической борьбе сотрудника и противостоящих ему лиц. Конфликт здесь выступает как психологическое противоборство сотрудника ОВД и участвующего в деле, либо другого заинтересованного лица, имеющего цели и интересы, противоречащие или несовместимые с целями и профессиональными интересами сотрудника.

Конфликт в деятельности сотрудников ОВД носит деятельностно-профессиональный характер, т.е. связан с особенностями выполняемых профессиональных задач. Характерные особенности для решений, принимаемых в конфликтных ситуациях сотрудниками - это дефицит времени, часто окончательность решения, так как решение позже уточнить невозможно, проверка решений заинтересованными оппонентами и руководством, необходимость принятия решений на основе неполной, порой сознательно искаженной информации.

Конфликт - это сложное взаимодействие ряда объективных и субъективных факторов. Факторами, имеющими значение для его возникновения и протекания, могут быть представления людей, их установки, психические состояния, позиции в отношениях, особенности индивидуальных свойств и качеств личности.

Межличностные, позиционные (эмоциональные) конфликты могут возникать на основе враждебных отношений его участников и связаны чаще всего с их личностными качествами, психологической несовместимостью.

Для делового конфликта обязательно присутствие объективной причины, в деятельности ОВД она связана с особенностями их служебной деятельностью.

Если вообще при конфликте основной задачей является достижение участниками своих поставленных целей, то в деятельности ОВД разрешение конфликтных отношений осуществляется значительно сложнее. Здесь не только важно добиться своей цели, провести свой способ достижения цели, но всегда, притом с самого начала, имеется цель перевода конфликтных отношений в русло сотрудничества, всегда ставится задача изменения целей у противоборствующей стороны, что и определяло первоначальное наличие конфликта.

Первоначальный конфликт возникает в результате имеющегося конфликта с законом - совершения противоправных действий. Поэтому основной путь снятия конфликта – это изменить отношение к совершенным противоправным действиям, снять цель противоборства с ОВД.

Стремление к изменению конфликтных отношений имеет место и у лиц, являющихся объектами воздействия. Прежде всего, такое стремление к снятию конфликта может иметь место у обвиняемых. Они стремятся в процессе общения доказать, что у них не было конфликта с обществом и поэтому у них нет конфликта с правоохранительными органами.

Стремление к изменению конфликтных отношений может исходить и из действительного желания изменить ранее имевшиеся ошибочные цели при наличии стремления исправить ранее нанесенный вред. Переход от конфликтных отношений к отношениям сотрудничества может осуществляться и в форме самооговора, когда субъект видит в этом единственный способ снятия конфликтной ситуации, возникшей между ним и правоохранительными органами.

Наличие конфликтной ситуации не снимает самой возможности общения и достижения его целей. Дело в том, что в деятельности ОВД всегда имеет место взаимное стремление к получению информации. Это стремлений к получению информации обеспечивает интерес и необходимость общения в конфликтной ситуации.

Применительно к деятельности ОВД основной причиной, порождающей конфликтные ситуации в общении, является совершение преступления, вступление в конфликт с обществом, с законом.

Иногда эти конфликтные отношения разрешаются применением насилия. Это вид конфликта, связанный с применением принуждения в отношении субъекта с целью сохранения или приобретения определенных прав и привилегий. Оно может быть физическим или психическим, негативным или позитивным, прямым или косвенным. В деятельности ОВД в ряде моментов предусмотрено принуждение, например уголовно-процессуальное. Недопустимо проявление со стороны сотрудников проявление агрессии - негативной формы насилия, используемой для принуждения субъекта деятельности.

Развитие конфликтных отношений возможно в трех направлениях:

1). уход от конфликтной ситуации;

2). отношения переговоров или торга;

3). собственно конфликтное взаимодействие, связанное с борьбой, конфронтацией сторон и стремлением получить максимум желаемого.

Перед сотрудниками ОВД всегда стоит задача управления конфликтом, т.е. целенаправленного воздействия на конфликт как систему. Исходя из сказанного понятно, что существуют различные пути предупреждения и разрешения конфликтов применительно к разным стадиям их развития. Понятие предупреждения конфликта относится не к самому конфликту, а к конфликтной ситуации.

Как уже отмечалось ранее, конфликты могут быть как деструктивными, так и конструктивными. Профилактика и разрешение конфликтов относятся к управлению деструктивными конфликтами. В этом случае управление связано с решением различных задач:

а). профилактика (предупреждения) конфликта, т.е. своевременное воздействие на конфликтную ситуацию с целью ее нейтрализации или стабилизации

б). разрешение конфликта, т.е. активное регулирование конфликтного взаимодействия субъектов с целью его нейтрализации или перевода в конфликтную ситуацию.

Управление же конструктивным конфликтом заключается, наоборот, в конструировании его: создании конфликтной ситуации и перевода ее в конфликтное взаимодействие.

Разрешение конфликтов можно представить и как изменение конфликтной ситуации, то есть изменение любой характеристики ее элементов, объектов или оппонентов. Завершение конфликта может наступить в случаях:

* потери мотивации борьбы;
* переориентации мотивации;
* истощения ресурсов сил;
* затухания конфликта в силу различных причин;
* разрешения конфликта в ходе переговорного процесса, компромисса, перехода к сотрудничеству, уступки одной из сторон, перевода конфликта из деструктивного в конструктивный.

Данные ситуации типичны тогда, когда имеется конфликт между сотрудником и гражданином, например, в связи с расследуемым уголовным делом. Показывая бесполезность противодействия в силу наличия изобличающих доказательств, сотрудник добивается потери заинтересованности в противодействии, и тем самым устраняет причину конфликта, которая питалась надеждой избежать уголовной ответственности.

Сотрудникам достаточно часто приходится разрешать конфликты между гражданами путем организации переговорного процесса, демонстрации компромиссных вариантов, организации сотрудничества, показа необходимости или желательности уступок одной из сторон.

Общие принципы разрешения конфликта или пути к согласию следующие:

* отделение людей от проблемы;
* внимание интересам, а не позициям;
* использование объективных критериев;
* предложение взаимовыгодных вариантов.

Иначе говоря, разрешать конфликт необходимо с учетом сущности и содержания противоречия. Здесь необходимо отличать повод от истинной причины конфликта, а также уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления человека в конфликт.

Необходимо разрешать конфликт и с учетом его цели. Поэтому необходимо определить цели конфликтующих сторон и разграничить особенности межличностного и делового взаимодействия, например, должностным лицам указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения, к другим применить меры воспитательного, административного или уголовно-процессуального характера.

Всегда также необходимо помнить о переводе конфликта с эмоционального этапа на интеллектуальный (спокойная, доверительная обстановка, тон, выражение недоумения поведением, другие приемы). Окончанием конфликта служит завершение его инцидента и устранение его причин.

Таким образом, именно сотрудник, исходя из своих функциональных обязанностей и являясь активной стороной взаимодействия, определяет, исходя из интересов дела тактику своего поведения и ход взаимодействия с гражданами. Он решает, предупреждать, разрешать конфликт, либо создавать конфликт. При этом не следует забывать, что противостоящие сотрудникам лица также осознанно или неосознанно влияют на это управление.

Сотрудники выбирают конфликтное взаимодействие в том случае, когда:

1. оценивает собственные ресурсы как имеющие преимущества именно в борьбе, а не в “переговорах”;

2. оценивает взаимодействие конфликтного типа как наиболее вероятно обеспечивающее победу;

3. отсутствует всякая надежда достичь желаемой цели в ходе переговоров.

Этими же принципами руководствуются и противостоящие сотрудникам лица. На их решение конфликтовать могут влиять и другие факторы, которые недопустимы для сотрудника. Это чувства враждебности и агрессивности, вышедшие из-под контроля человека, а также ригидность, обусловливающая невозможность уступок.

Выбор “переговорного” типа взаимодействия в конфликтной ситуации характеризуется стремлением получить в результате взаимодействия какой-то части желаемого за счет взаимных компромиссов. Примеры в оперативной работе и следствии имеются. Такая тактика избирается при условии, если ресурсы обеих сторон приблизительно равны.

Наконец, в конфликтной ситуации, когда одна из сторон убеждается в том, что ее ресурсы так невелики, что ни борьба, ни переговоры не могут быть приняты в качестве общего направления поведения, она может просто выйти из системы взаимодействия. Но сотрудник, исполняющий свои функциональные обязанности, этого сделать обычно не может. Это означает их неисполнение и его поражение. А вот привести к этому выходу противостоящих ему лиц - его задача. Снять заинтересованность в противодействии задачам ОВД, фактически означает добиться содействия им в раскрытии и расследовании преступлений, надлежащего поведения, соблюдения общественного порядка и т.д.

Оценка собственных ресурсов и выбор общего направления взаимодействия происходит в результате предварительного столкновения сторон, своего рода разведывательных действий, которые выполняют функцию обеспечения обеих сторон информацией, необходимой для общего решения о будущем характере взаимодействия.

Таким образом, на предконфликтной стадии объективно существует ситуация, потенциально конфликтная. И если сотрудник не уверен в том, что может победить в конфликтном взаимодействии, не обладает для этого ресурсами и возможностями, следует предпринять попытку нейтрализации факторов, способствующих развитию конфликтной ситуации. Средствами, которыми мы стараемся не допустить такого развития событий, являются установление психологического контакта, определение разногласий, определение возможных причин конфликта, попытка устранить их или смягчить.

Одним из главных факторов предупреждения конфликта является авторитет сотрудника ОВД. Авторитет заключается в компетентности, принципиальности, объективности, справедливости, требовательности, человеческой привлекательности и демонстрации иных подобных качеств сотрудником ОВД. Признание этих качеств рождает авторитет, автоматически наделяет сотрудника властью не формальной, а психологической, и предотвращает желание противостоять ему**.**

На второй стадии, связанной с определением, осознанием участниками ситуации как конфликта, осознается, прежде всего, угроза интересам хотя бы одним из участников ситуации. Это осознание требует мобилизации имеющихся в его распоряжении ресурсов, чтобы:

а) добиться желаемой цели, если участник является активным началом

б) обеспечить максимально возможную защиту, если участник пассивен.

Для разрешения конфликта сотрудником ОВД большое значение имеет выбор правильной тактики поведения, позволяющей выиграть в конфликтном взаимодействии. Механизм влияния имеет в конфликте множество проявлений принимающих форму следующих тактик:

демонстрация усиления собственных ресурсов. Сотрудник информирует гражданина о том, что у него есть реальная возможность увеличить собственные ресурсы в такой мере, что они будут в значительной степени превышать ресурсы гражданина (например, провести ряд очных ставок, обыски, назначить экспертизы, иные следственные действия, которые изобличат виновного).

Этот тип тактики способен вызвать целый ряд реакций, располагающихся между крайними полюсами. С одной стороны, может побудить лицо предпринять действия, направленные на дополнительную мобилизацию собственных ресурсов (например, толкнуть на создание ложного алиби, уговоры лжесвидетелей, перепрятывание похищенного и т.п.). С другой стороны, если лицо оценит собственное положение как значительно более слабое по сравнению с положением сотрудника, оно может пойти на требуемые от него действия (признаться, пойти на сотрудничество и т.п.).

* выжидание, удержание предыдущего состояния (включая некоторые уступки, компромисс). Эта тактика применяется с целью получения дополнительной информации о лице. Выжидание, отсутствие действий со стороны сотрудника в условиях примерно равного распределения сил создает своего рода ситуацию неопределенности. В этом случае выжидающий сотрудник рассчитывает на то, что противодействующее ему лицо при имеющемся напряжении, связанном с самой конфликтной ситуацией, и при дополнительном напряжении, вызванном неопределенностью, совершит какие-либо действия. Последнее станет для выжидающего сотрудника источником хотя бы минимальной информации о реальном состоянии противника.

Если выжидание становится слишком затяжным, сотрудник сам может стать инициатором действий. Он может пойти на некоторые незначительные уступки, чтобы своими действиями вызвать ответные действия противостоящего лица, которые обеспечат ему нужную информацию.

- риск. Эта тактика может быть применена при условии как равенства, так и неравенства сил сотрудника и противостоящего ему лица. В обоих случаях тактика риска рассчитана на неожиданный эффект действий рискующего сотрудника. Он предпринимает серию быстро следующих друг за другом максимально эффективных действий именно в тот промежуток времени, который необходим другой стороне для переопределения ситуации и выработки решений для ответных действий. Основу же принятия решений подбрасывается сотрудником.

* принуждение. Эта тактика используется более сильной стороной, которой является в силу его полномочий сотрудник. Он может поставить противостоящее ему лицо в условия дефицита времени, диктуя такой промежуток времени для решений, который будет явно недостаточен для того, чтобы была возможность взвесить альтернативу и выбрать оптимальную.

Далее, пользуясь позиционным преимуществом, сотрудник может навязать ему такие условия, в которых уменьшаться и возможности его сопротивления, и сузится круг его потенциальных и реальных действий. Примерами данной тактики являются все принудительные следственные и процессуальные действия: обыски, освидетельствования, избрание мер пресечения и т.д.

* ложные маневры, дезинформация. Эта тактика достаточно распространена и обусловлена самой природой конфликтной ситуации. Достижение целей и решения служебных задач сотрудником происходит за счет противодействующего лица. Здесь возможности кооперации невелики, поэтому каждый из участников взаимодействия решает для себя проблему получения информации. В такой ситуации, как сотрудники, так и противостоящие им лица, стремятся скрыть свои слабые стороны, ибо проявившая их оказывается в худшей позиции по сравнению с тем, кто ее скрывает. Рассматриваемая тактика становится важным приемом в информационном обмене сторон.

Создавая у противника о себе ложные представления, скрывая свои слабые стороны, демонстрируя якобы преимущества, которых в реальности не существует, “выдавая” тактику, которая на самом деле применяться не будет, соответствующая сторона питает надежду на то, что противник станет строить свое поведение на основе полученной дезинформации. Если это произойдет, сторона, применявшая дезинформацию, получает либо некоторые временные преимущества для пересмотра и усиления ресурсов, либо возможность действовать неожиданным для противника образом. Естественно, сотрудник в данной ситуации находится в более выгодном положении.

###### **Заключение**

Каждый вид деятельности предполагает особенности общения при ее осуществлении. Эти особенности определяются спецификой целей деятельности. Ясно, что педагог при общении руководствуется иными целями, нежели инженер, а врач преследует цели, отличные от целей сотрудника ОВД.

Следует отметить также, что есть виды деятельности, где удельный вид общения весьма значителен и деятельность сотрудников ОВД относится именно к такого рода деятельности. Здесь, как нигде, важна значимость объективно поступающей информации об оперативной обстановке, совершенных преступлениях и т.д. От того, насколько эффективно умеют общаться сотрудники ОВД, насколько владеют техникой общения, зависит и эффективность деятельности ОВД.

Конфликт - это сложное взаимодействие ряда объективных и субъективных факторов. Факторами, имеющими значение для его возникновения и протекания, могут быть представления людей, их установки, психические состояния, позиции в отношениях, особенности индивидуальных свойств и качеств личности. Для делового конфликта обязательно присутствие объективной причины, в деятельности ОВД она связана с особенностями их служебной деятельностью.

Для разрешения конфликта сотрудником ОВД большое значение имеет выбор правильной тактики поведения, позволяющей выиграть в конфликтном взаимодействии.

Владение методами управления конфликтом является частью профессионального мастерства сотрудников.

**Используемая литература**

1. Андреев В. И. Конфликтология. М., 2002
2. Битянова Р. М. Социальная психология. М., 2001.
3. Богомолов Н. Н. Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.
4. Гришина Н. В. Если возникает конфликту/Психология в управлении. Л., 1983.
5. Дерябо С. Д., Ясвин В. А. Гроссмейстер общения. М., 1996.
6. Крижанская Ю. С., Третьякова В. Н. Грамматика общения. Л.,1990.
7. Леонтьев А. А. Психология общения. М., 1997.
8. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. Киев, 1990.
9. Обозов Н. Н. Психология конфликта и способы его разрешения. Л.,1991.
10. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 2003.
11. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996.
12. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 2001.