

МВД России
Санкт-Петербургский университет

В.А. Юренкова, А.С. Душкин

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2014

МВД России
Санкт-Петербургский университет

В.А. Юренкова, А.С. Душкин

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2014

УДК 159.9
ББК 88.4
Ю 69

Ю 69 Юренкова В.А., Душкин А.С. Психология общения и переговоров: учебное пособие. - СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2014. – 199 с.

В учебном пособии рассматриваются сущность и функции профессионального общения в контексте формирования партнерских отношений с гражданами, теоретические основы переговорного процесса в деятельности сотрудников органов внутренних дел. Раскрываются психологически обоснованные пути и способы овладения сотрудниками органов внутренних дел умениями и навыками эффективного взаимодействия. Представлены технологии и конкретные психотехники вербального и невербального общения в различных обстоятельствах, в том числе и ведения переговоров с преступниками.

Предназначено для курсантов и слушателей, обучающихся по направлению подготовки (специальности) 37.05.02 (030301.65) Психология служебной деятельности и полностью соответствует программе дисциплины «Психология общения и переговоров».

УДК 159.9
ББК 88.4

Рецензенты:

Королева Т.П., доктор психологических наук
(Краснодарский университет МВД России);

Помаз Г.С., кандидат психологических наук, доцент
(Ростовский юридический институт МВД России)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Тема 1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике	7
Тема 2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности.....	28
Тема 3. Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения.....	67
Тема 4. Технология точного восприятия партнера по общению.....	92
Тема 5. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению.....	113
Тема 6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению....	137
Тема 7. Психологические основы переговорного процесса.....	165
Заключение.....	194
Литература.....	196

ВВЕДЕНИЕ

*Как наука психология есть прежде всего общение,
передача живого содержания от одного человека к другому.
В. Леви*

Анализ служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел показывает, что центральное место в ней занимает непосредственная работа с людьми, т.е. относится к субъект-субъектной деятельности, и достижение ее целей протекает в системе «человек-человек». Соответственно, эффективность такой деятельности во многом определяется умением грамотно и профессионально строить свое общение.

Практически все функции сотрудниками органов внутренних дел реализуются в повседневном взаимоотношении и взаимодействии с людьми. В условиях служебной деятельности успех выявления, раскрытия и расследования преступлений во многом зависит от умения сотрудников продуктивно общаться с гражданами, должностными и иными лицами. Сотруднику органов внутренних дел приходится иметь дело с наиболее трудными в социальном отношении контингентом, для которого характерно наличие асоциальных установок, неуправляемость, агрессивность, скрытный характер противоправной деятельности, сопротивление и враждебное отношение к представителям власти. При подготовке к работе с людьми важно научиться предвидеть возможные поступки человека, ориентироваться в свойствах его личности, владеть приемами установления контакта, доверительных отношений, воспитательного воздействия.

Овладение искусством понимать людей и управлять их поведением обеспечивает профессионализм сотрудников органов внутренних дел. Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел характеризуется высоким разнообразием, сопровождается множеством деловых и межличностных контактов с людьми как внутри, так и вне организационной системы, быстрой сменой событий, многообразием выполняемых действий.

Умение говорить и быть понятым, правильно слышать и понимать, ненавязчиво убеждать, создавать доверительные отношения, не заигрывая с партнером по общению, искренне сочувствовать ему – все это элементы коммуникативной компетентности.

Основу коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел составляет знание общих и особенных закономерностей общения и умение их использовать в служебной деятельности. Осознание психологических трудностей общения, определение их причин позволяют развить качества личности, необходимые для успешного общения. Профессиональная коммуникативная компетентность представляет собой систему внутренних потенциалов регуляции коммуникативных действий, необходимых для эффективного процесса общения.

Коммуникативная компетентность, т.е. совокупность знаний, умений и навыков эффективного общения, - это то, чему необходимо специально обучать, используя при этом психологические технологии в условиях интерактивного взаимодействия. Исследования по проблемам коммуникации свидетельствуют, что умение общаться является важнейшей, а иногда и профилирующей составляющей для большинства профессий в системе человеческих отношений.

Уровень коммуникативной компетентности руководителя, влияет на успех деятельности вверенного ему служебного коллектива. Отсутствие знаний и навыков в этой области деятельности руководителей подразделений органов внутренних дел порождает ошибки при управлении личным составом, которые ведут, в свою очередь, к дополнительной психологической напряженности в состоянии сотрудников и снижают эффективность их деятельности.

При выполнении своих должностных обязанностей, вступая в коммуникативные взаимоотношения с гражданами, сотрудник органов внутренних дел формирует мнение о своей роли в обществе, отношении к правоохранительным органам. В этом случае коммуникативная компетентность

не только помогает, ему реализовать свою профессиональную роль, но и сформировать позитивное мнение о деятельности органов внутренних дел.

Обобщая результаты изучения психологических проблем профессионального общения, можно утверждать, что знание психологических закономерностей общения, обмена информацией и взаимодействия людей представляет собой важное условие оптимизации делового общения в служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Тема 1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике

1. Этика общения в психологии и в социальной практике. Современные взгляды на место этики в общении.
2. Роль социальных норм во взаимоотношениях сотрудников органов внутренних дел с гражданами.
3. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения.
4. Общие этические принципы общения сотрудника органов внутренних дел.

1. Этика общения в психологии и в социальной практике. Современные взгляды на место этики в общении

История развития общества и у нас в стране и за рубежом убедительно подтверждает тот факт, что успех любого дела в решающей степени определяется состоянием «человеческого фактора».

От того, насколько заинтересованы люди в конечных результатах своего труда, какими нравственными ценностями, мотивами и установками они руководствуются в своей деятельности, как строят отношения с коллегами, начальниками и подчиненными, зависят их деловая активность и производительность. Одновременно, от того, как руководителям удастся выбрать и наладить контакт с другими людьми, зависят устойчивость и перспективы их функционирования. Наконец, от умения вызывать доверие, уважение, расположение зависят реальные показатели успеха.

Известный специалист по психологии человеческих отношений Д. Карнеги доказывает, что знания определяют лишь 15% успеха. Остальные 85% успеха достигаются за счет искусства общения с людьми.

Игнорирование психологического и нравственного измерений в любой деятельности нередко чревато не только убытками и потерями, но и самыми разрушительными последствиями.

Подтверждением этому служат многочисленные примеры, которые указывают на то, что современные отношения, как правило, весьма слабо отрегулированы правовыми и этическими нормами. В таких отношениях проверяется способность людей быстро ориентироваться в ситуациях социального взаимодействия, психологически точно оценивать тех, кто попадает в поле интересов личности, прогнозировать их эмоциональные состояния, намерения и мотивы действий, возможные схемы поведения в процессе взаимодействия, влиять на окружающих в выгодном для дела направлении и т.д.

Психологами давно замечена связь между психологическими, этическими факторами профессиональной деятельности и ее эффективностью. Еще в начале XX в. американский социолог Э. Мейо, разрабатывая доктрину «человеческих отношений», экспериментально доказал приоритетное значение для поддержания трудовой активности работников таких психологических феноменов, как настроения, чувства, ценностные отношения, инстинкты, влечения, взаимоотношения в трудовом коллективе, удовлетворенность трудом и др.

Сегодня уже никому не кажется привлекательной господствовавшая несколько десятилетий назад теория Ф. Тейлора, провозглашавшая единственным побудителем активности работников материальную выгоду. Она оказалась психологически неграмотной и экономически вредной. В наши дни квалифицированный руководитель расходует большую часть рабочего времени (по некоторым данным – до 80%) на решение не организационных, финансовых и технических, а психологических проблем, на те или иные виды общения.

Следовательно, умение человека говорить, слушать, выражать и читать чувства, завоевывать авторитет, то есть эффективно общаться, представляет собой важнейшую способность, обеспечивающую эффективную совместную деятельность людей. Однако, как показывают исследования, далеко не все люди адекватно оценивают роль и значение этико-психологических факторов в

своей профессиональной деятельности, что негативно сказывается на состоянии деятельности.

Не случайно, что в последние годы, в нашей стране заметно усилилось внимание к психологическим и этическим составляющим управленческого процесса. Примером этому является введение во многих образовательных организациях учебной дисциплины «Психология и этика общения», призванной формировать и развивать у обучающихся психологические качества и этические ценности, необходимые для успешной профессиональной деятельности. Эта учебная дисциплина исследует психологические механизмы и этические аспекты эффективного общения, вырабатывает практические рекомендации различным специалистам.

На уровне современных взглядов общение представляет собой сложное, многообразное социальное явление. Это многообразие проявляется, во-первых, в том, что оно осуществляется в разных звеньях социальной организации общества. Общение имеет место между людьми одного статуса, между руководителем и подчиненным, между представителями различных структур и т.д.

Во-вторых, многоплановость общения состоит в том, что оно проявляется в разных измерениях, прежде всего, в психологическом и этическом.

Общение, как известно, представляет собой взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

Профессиональное общение – это общение, осуществляющееся по поводу и на основе определенного вида деятельности, связанной с достижением эффекта.

Рассмотрим место этической составляющей в общении. Этика (лат. *ethica* – обычай, нрав) в широком смысле слова – это учение о морали как одной из форм общественного сознания. Она представляет собой кодекс, свод правил общения людей, выработанных многими поколениями.

Из этого следует, что под этикой профессионального общения следует понимать совокупность нравственных норм и представлений, регулирующих поведение людей, взаимодействующих в интересах достижения определенного эффекта.

Научные исследования и социальная практика свидетельствуют о том, что эффективность общения в значительной степени зависит от того, насколько оно сопряжено с этическими нормами, принятыми в коллективе, социуме, обществе.

Однако данное положение не всем представляется очевидным. Сегодня можно выделить, по крайней мере, три позиции по вопросу о месте этики во взаимодействии с партнерами, сослуживцами, коллегами (рис.1.).



Рис.1. Подходы в определении места этики в профессиональном взаимодействии

Первый подход можно обозначить как «*тотальный этический нигилизм*». Он проявляется в открытом отрицательном отношении к любым социальным регуляторам в рыночных условиях. При таком подходе категории «этика», «нравственность», «мораль», «взаимное уважение и доверие» и другие считаются надуманными и несовместимыми с ценностями рынка. Основными ориентирами деловой активности апологетов данной позиции являются целевые установки по типу: «Деньги не пахнут», «Для достижения цели все средства хороши», «Каждый выживает в одиночку», и др. Здесь выгода

ставится выше морали и права, имеют место неразборчивость в средствах, хитрость, лицемерие, жестокость, коррупция, преступления.

Практика показывает, что подобное неэтичное поведение, в конце концов, оборачивается если не негативными правовыми последствиями, то экономическими убытками, серьезными социальными и моральными издержками для конкретного предприятия и его партнеров.

Второй подход можно классифицировать как *«ситуативный этический нигилизм»*. В данном случае необходимость соблюдения этических норм в деловых отношениях в принципиальном плане признается, но только в социально и экономически здоровом обществе и государстве. Суть этой позиции состоит в том, что пока во всем обществе имеют место безнравственные деловые отношения, необходимо следовать их законам.

Действительно, связь между нравственным состоянием всего общества и его отдельных составляющих имеет место. Чем более здоровой является нравственная атмосфера в обществе, тем более благоприятны условия для бизнеса. Однако самый верный путь к социальному и нравственному здоровью общества – это утверждение этических норм общения.

Третий подход составляет *«этический конформизм»*, проявляющийся в признании важности соблюдения этических норм в деловом общении не только как регулятора взаимодействия, но и как фактора эффективности деятельности. Это признание дополняется стремлением к соблюдению обща выработанных этических правил, предписаний, рекомендаций по оптимизации делового взаимодействия.

Последняя позиция эффективна в том случае, если этическая ориентация взаимодействия строится на прочном психологическом фундаменте, на психологическом анализе и оценке моральных качеств, прогнозировании психологических последствий соблюдения тех или иных этических норм.

Жизнь постоянно указывает на то, что деятельность, основанная на этических принципах, в конце концов, оказывается более эффективной, чем безнравственная, аморальная, разрушающая отношения деятельность.

Объективной необходимостью профессиональных отношений является то, чтобы они строились на своего рода нравственных регуляторах, при постоянно работающем внутреннем контроле, препятствующем эгоизму, мошенничеству, моральному беспределу.

Таким образом, этическая составляющая профессионального общения, реализуемая с учетом психологических закономерностей взаимодействия, является важным фактором эффективности в целом деятельности.

2. Роль социальных норм во взаимоотношениях сотрудников органов внутренних дел с гражданами

Взаимоотношения сотрудников органов внутренних дел и граждан относятся к разновидности общественных отношений, регулирование которых осуществляется с помощью определенных норм, называемых социальными и представляющими собой правила поведения людей, распространяемые на всех членов общества.

Социальные нормы являются образцом поведения общего характера, формируются в процессе деятельности людей и служат для поддержания порядка в отношениях между ними. В этом смысле не составляют исключения и взаимоотношения сотрудников органов внутренних дел с гражданами.

К основным видам социальных норм в сфере регулирования общественных отношений относятся правовые, политические, корпоративные (нормы общественных организаций), религиозные нормы, а также нормы морали (нравственности), обычаев традиций, ритуалов. Все они тесно связаны между собой. Перечисленные социальные нормы представляют интерес для анализа взаимоотношений сотрудников органов внутренних дел и граждан. Сотрудникам органов внутренних дел необходимо учитывать данные нормы при выполнении своих оперативно-служебных задач.

Большое значение для жизни общества имеют нормы обычаев, традиций, ритуалов, которые представляют собой обобщенные правила поведения,

сложившиеся в определенной общественной среде, ставшие жизненной потребностью человека и охраняющиеся мерами морального воздействия (например, национальные обычаи, профессиональные традиции, служебные ритуалы). Пренебрежение этими нормами со стороны сотрудников органов внутренних дел могут привести к возникновению конфликтных ситуаций.

Что касается религиозных норм, установленных различными вероисповеданиями, они имеют принципиальное значение для исповедующих ту или иную веру и документально зафиксированы в различных религиозных книгах (Библии, Коране, Талмуде и др.).

Российское законодательство не обошло вниманием эти нормы. Так, в Конституции Российской Федерации (ст.13,14,19,28,29) каждому гражданину гарантируется свобода вероисповедания и запрещается деятельность, направленная на разжигание религиозной розни. Регулирует данные отношения и закрепляет правовое положение религиозных объединений Федеральный закон «О свободе совести и религиозных объединениях»¹. Уважительное отношение сотрудников правоохранительных органов к вероисповеданию граждан необходимо для достижения оптимального результата общения.

Важную роль во взаимоотношениях членов общества играют политические нормы, т.е. правила, регулирующие отношения между политическими группами, слоями, классами в процессе осуществления государственной власти.

Конституцией РФ признается политическое многообразие и гарантируется равенство прав и свобод человека независимо от его убеждений. Во взаимоотношениях с гражданами сотрудник органов внутренних дел «не должен допускать влияния любых политических взглядов на свои действия».

Нельзя не упомянуть и о нормах общественных организаций, которые представляют собой внутренние правила, регулирующие поведение и взаимоотношения их членов.

Подобные корпоративные нормы регулируют отношения между членами,

¹ Федеральный закон от 26 сентября 1997 г. № 125-ФЗ «О свободе совести и религиозных объединениях» // Собрание законодательства РФ, 29.09.1997, № 39, ст. 4465.

участниками общественных объединений и охраняются с помощью мер, предусмотренных уставами этих организаций.

Сферы действия данных норм оговариваются в Конституции РФ, Федеральном законе «Об общественных объединениях» и других законодательных актах. В связи с этим сотрудники органов внутренних дел должны четко разграничивать просоциальную, асоциальную и антисоциальную деятельность общественных организаций и на этой основе регулировать свое поведение во взаимоотношениях с членами этих организаций.

Не отрицая важности вышеперечисленных социальных норм, следует признать, что во взаимоотношениях между гражданином и сотрудником органов внутренних дел приоритетными компонентами являются нормы права и морали.

Право определяется как система общеобязательных социальных норм, установленных и охраняемых государством. У норм права та же цель, что и у других социальных норм - регулирование поведения людей в обществе, однако правовые нормы имеют и существенные отличия.

Для эффективности взаимоотношений сотрудников органов внутренних дел и граждан обе стороны должны обладать достаточным уровнем правосознания, под которым понимается отношение к праву, основанное на знаниях о праве и чувствах (субъективном восприятии правовых явлений).

В рассматриваемых отношениях выделяются, с одной стороны, правосознание граждан (т.н. обыденное), а с другой - правосознание сотрудников органов внутренних дел (профессиональное), формирующееся в результате специальной подготовки. Сотрудникам органов внутренних дел необходимо повышать уровень собственного правосознания и учитывать особенности обыденного правосознания граждан для решения оперативно-служебных задач.

Важную роль во взаимоотношениях сотрудников органов внутренних дел и граждан играют нормы морали (нравственности). Термины «мораль» и «нравственность» принято считать синонимами. Мораль является

совокупностью норм, принципов поведения людей по отношению к обществу и другим людям.

Нередко сферы моральных и правовых отношений совпадают. У права и морали могут быть одни и те же задачи, одна общественная цель: способствовать формированию отношений между людьми. Морально-правовыми принципами можно признать гуманизм, свободу, справедливость. Отношения к государству, культуре, другим народам можно рассматривать как с позиции нравственности, так и с точки зрения права.

Несмотря на то, что области действия права и морали нередко пересекаются, каждая из этих норм является самостоятельным регулятором общественных отношений. Но при этом они не должны противоречить друг другу: право нормативно не закрепляет поступков, выходящих за пределы нравственности, моральные нормы осуждают нарушение закона. Совершая тот или иной поступок, человек, как правило, не задумывается, какой из социальных норм регулируются его действия в конкретном случае, так как на уровне индивидуального сознания нравственность и право не разделяются. Решающую роль в оценке поведения играет, прежде всего, положительное или отрицательное отношение общества к данному поступку. Признавая, что моральные нормы и оценки являются высшим критерием правомерного поведения, нетрудно проследить прямую связь между аморальностью и преступностью, так как любое преступление, по сути, аморально. Как правило, отступление от норм морали, является одновременно и нарушением юридических норм.

В обществе выделяется категория людей (в том числе и сотрудники органов внутренних дел), профессиональная деятельность которых протекает в особых условиях, требующих от них особой ответственности, организованности, напряжения нравственных и физических сил. В данной области мораль неразрывно связана с правом и во многих странах отдельные нравственные требования к лицам, применяющим право, закреплены в присяге, уставах, наставлениях.

Россия в этом смысле не является исключением. В этой связи нельзя обойти вниманием Федеральный закон Российской Федерации от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции», в котором, в частности, запрещается «прибегать к пыткам, насилию, другому жестокому или унижающему человеческое достоинство обращению»¹.

К сожалению, нередко сотрудники органов внутренних дел не учитывают нравственную сторону отношений с гражданами. Подобное упущение нередко объясняется строгой регламентацией служебной деятельности законами, приказами, инструкциями. Недооценка норм морали снижает эффективность выполняемой сотрудниками органов внутренних дел деятельности.

Находясь в центре деструктивных социальных процессов, в силу своего общественного положения сотрудники могут либо сглаживать, либо усугублять возникающие противоречия в зависимости от той роли, которую играет полиция как субъект социально-правовых отношений, другой стороной которых является гражданин.

Аспект организации массовой коммуникации с различными категориями граждан необходимо учитывать постольку, поскольку правоохранительная система должна в принципе контролировать процесс производимого ею впечатления на граждан. Другими словами, полицейские структуры должны уметь психологически грамотно передавать и получать те информационные единицы, которые закрепят в массовом сознании образ эффективно действующего механизма сохранения социального порядка, сформируют позитивное отношение к нему, будут способствовать формированию искреннего желания граждан сотрудничать с представителями органов внутренних дел. Более того, организация собственной публичной рекламы, иницируемая руководством МВД России (и реализованная сотрудниками), должна стать процессом не прекращаемым, результаты которого могут показаться весьма отдаленными по времени, но все равно они окажутся

¹ Федеральный закон от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» // Собрание законодательства РФ, 14.02.2011, № 7, ст. 900.

позитивными, действенными в плане сотрудничества правоохранительных структур и граждан в контроле правопорядка.

Представляется ошибочным однозначное связывание процесса коммуникации социально одобряемого образа сотрудника органов внутренних дел только лишь с активным его продвижением в средствах массовой информации. Десятки тысяч сотрудников органов внутренних дел ежесекундно в ходе профессионального взаимодействия с различными категориями граждан формируют мнение о себе, о своих коллегах. К сожалению, для многих сотрудников перестало быть актуальным психологическое правило: «общайся с каждым человеком таким образом, чтобы он стал «агентом» твоего позитивного влияния в обществе». Другими словами, современный сотрудник минимально мотивирован на то, чтобы в рамках своей деятельности своими личными моральными, психологическими качествами, профессионализмом, развитыми навыками общения производил позитивное впечатление на любого гражданина, который впоследствии так или иначе спровоцирует аналогичное отношение со стороны своих знакомых, родственников и т.д. ко всей правоохранительной системе.

В эпоху демократических преобразований в нашем обществе представляется актуальным изучение европейского и североамериканского опыта построения отношений полиции и населения. Его заимствование не должно быть слепым копированием и предполагает тщательный анализ возможности его использования с нашей стороны с учетом политического, исторического и других факторов развития российского государства. Поэтому необходимо изучать социально-психологические характеристики построения отношений полиции и населения в странах Евросоюза и США, которые реализуют достаточно продолжительное время модель «полиции, стоящей на службе общества».

Выполняя свои служебные обязанности, сотрудники органов внутренних дел по возможности должны учитывать все виды социальных норм, отдавая приоритет нормам права и морали (нравственности), углубляя и применяя на

практике знания психологических особенностей общения с гражданами.

3. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения

Этические нормы общения – не искусственные конструкции, целенаправленно создаваемые учеными-психологами и практиками. Они – результат многочисленных проб и ошибок, спонтанно возникающий продукт многовекового опыта общения людей. Причины их появления и закрепления в практике профессионального взаимодействия состоят в том, что этические нормы по существу являются своеобразными психологическими механизмами влияния на поведение общающихся.

Этические нормы профессионального общения создают целый ряд *психологических эффектов*, которые модифицируют восприятие, оценки, отношения, эмоциональные состояния, намерения и поступки людей, придают процессу взаимодействия упорядоченный, стабильный, предсказуемый, безопасный характер (рис.2).

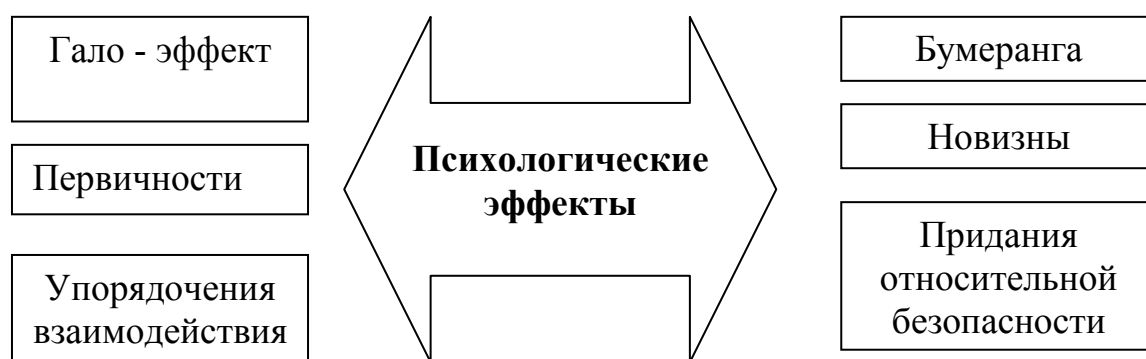


Рис.2. Психологические эффекты, создаваемые этическими нормами профессионального общения

Наиболее сильное воздействие на партнеров по общению оказывает так называемый *гало-эффект* или «*эффект ореола*». Его суть состоит в том, что люди склонны распространять впечатление, вызванное восприятием отдельных

личностных качеств и поступков другого человека, на оценку всей его личности. В этой связи сотрудник, соблюдающий нормы этики общения, воспринимается другим как человек, уважающий его личное достоинство, взгляды, интересы, желания и, следовательно, как симпатичный, порядочный и надежный человек.

В многочисленных психологических исследованиях показано, что люди, воспринимаемые как симпатичные и порядочные, пользуются большим доверием окружающих, обладают большей силой влияния на партнеров по общению, чем другие. Поэтому немаловажен *«эффект первичности»*, т.е. необходимости произвести сразу благоприятное впечатление и *«эффект новизны»*.

Руководители различного уровня, специалисты по ведению переговоров, наделяемые перечисленными качествами, исходно обладают высоким потенциалом убеждения, внушения, психического заражения, программирования поведения окружающих.

Другим психологическим результатом соблюдения этических норм является *эффект придания относительной безопасности* процессу профессионального взаимодействия. Этические правила поведения, несмотря на их определенную условность и необязательность, все же представляют собой разновидность социальных норм поведения.

Любая социальная норма – это совокупность сообща выработанных требований к поведению людей в конкретных ситуациях их социального взаимодействия. Целью выработки таких норм является упорядочение, облегчение взаимодействия людей путем временного ограничения, блокирования их психологических качеств и состояний, мешающих общению (например, агрессивности, некорректности, недоверчивости, плохого настроения и др.).

Людям свойственно подсознательно проиводействовать и срабатывает так называемый *«эффект бумеранга»*.

Нарушение этических норм профессионального общения карается применением специфических *социально-психологических санкций*, таких, как недоверие, неуважение, презрение окружающих, психологическая и деловая изоляция нарушителя. В ряде случаев эти санкции оказываются более ощутимыми, чем правовые. Нередко человек, нарушивший этические нормы взаимодействия, вытесняется из сообщества, перестает рассматриваться в качестве коллеги или руководителя.

Поэтому соблюдение этических норм придает процессу общения психологическую безопасность (гарантии уважительного отношения партнера), доверительность, предсказуемость и, как следствие, большую эффективность.

Немаловажное значение для делового общения имеет содержащийся в этических нормах *эффект упорядочения взаимодействия*. Соблюдение правил этикета предопределяет последовательность, этапность, периодичность, чередование ролевых позиций общающихся, допустимый арсенал средств психологического воздействия друг на друга, и др. Это позволяет преодолеть возможную импульсивность общающихся, стремление безусловно и явно доминировать над партнером, превратить общение в монолог, инструктаж, процесс предъявления претензий и требований, то есть всего того, что дезорганизует, разрушает взаимодействие.

Этические нормы и принципы указывают на то, какие действия в процессе делового взаимодействия приемлемы, а какие нет, в чем выражается служебная дисциплина, каковы нравственные эталоны поведения. Особенной нравственной «емкостью» отличаются отношения руководителя к подчиненным. Они во многом задают характер общения и нравственно-психологический климат в коллективе. Без соблюдения этических норм общения руководителем и всеми членами коллектива сотрудники чувствуют себя психологически и нравственно незащищенными.

Этика профессионального общения основывается на нормах поведения людей, которые способствуют развитию сотрудничества, укрепляют сущностную основу профессиональной деятельности. Суть этических правил

состоит в укреплении взаимного доверия, предупреждении другого человека о своих целях, интересах, намерениях, недопущении лжи во взаимоотношениях. Соблюдение этических норм профессионального общения сопровождается рядом психологических эффектов, делающих взаимодействие упорядоченным, стабильным, предсказуемым, комфортным, психологически безопасным и эффективным.

4. Общие этические принципы общения сотрудника органов внутренних дел

Как уже отмечалось, профессиональное общение проявляется в различных звеньях социального взаимодействия, и в каждом имеются специфические этические регуляторы поведения его участников.

Пытаясь сформулировать общие этические принципы профессионального общения, необходимо учесть ряд моментов. Во-первых, сформулированные положения не должны противоречить существующим в конкретном обществе нравственным нормам поведения людей. Во-вторых, эти принципы должны распространяться на все виды и уровни профессионального общения. В-третьих, их соблюдение должно быть выгодно всем участникам делового взаимодействия и выступать в качестве действенного регулятора их поведения.

В литературе имеют место попытки классифицировать общие этические принципы делового общения. В учебнике «Психология и этика делового общения», под редакцией В.Н. Лавриненко, всеобщим этическим принципом делового общения называется положение, гласящее: «В деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон»¹. Это положение является

¹ Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. С. 321.

частным проявлением библейского принципа, рекомендующего людям относиться к окружающим так, как хотелось бы, чтобы они относились к ним. Авторы учебника предлагают конкретизировать названный принцип применительно к трем сферам (направлениям) профессионального общения: сфере «руководитель – подчиненный» («сверху – вниз»); сфере «подчиненный – руководитель» («снизу-вверх»); сфере «сотрудник – сотрудник» («по горизонтали»).

В профессиональном общении в сфере «руководитель - подчиненный» ведущее правило этики гласит: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». На практике этот принцип реализуется через следующие требования к руководителю.

1. Укреплять у подчиненных чувство собственного достоинства (каждый стремится быть индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, какой он есть). Не лениться лишней раз поощрить их материально и морально. Соблюдать принцип справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение. Поощрять коллектив даже в том случае, если успех достигнут благодаря руководителю. Относиться к себе и к сотрудникам с одинаковыми мерками, не обрастать любимчиками. Доверять сотрудникам и признавать собственные ошибки.

2. Стремиться превратить свою организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщать сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом.

3. Руководитель никогда не должен давать сотрудникам возможность заметить, что не владеет ситуацией, если желает сохранить их уважение. Не советовать подчиненному, как поступать в личных делах. Выбирать правильную и этически верную форму распоряжения, учитывая а) наличие времени и б) личность подчиненного – кто он, добросовестный сотрудник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу.

4. Если сотрудник не выполнил какого-либо распоряжения, необходимо дать ему понять, что руководителю известно об этом, иначе он может решить, что провел его. Критиковать действия подчиненного, а не его личность. Делать ему замечания один на один. Заканчивать разговор на дружеской ноте и чуть позже поговорить с человеком, чтобы показать ему, что на него не держат зла.

Основной этический принцип в сфере «подчиненный – руководитель» гласит: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные». Этот принцип реализуется в требованиях соблюдать в деловом общении с начальником доброжелательность, справедливость, вежливость, тактичность, преданность, надежность, и др. Одновременно считается этичным избегать подхалимства, обращения «через голову» к руководителю руководителя, навязывания начальнику своей точки зрения.

В сфере профессионального общения «сотрудник – сотрудник» главенствует этический принцип: «Относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Он требует от сослуживцев взаимного уважения и признания, доброжелательности и честности, четкого разделения прав и ответственности, верности своему слову, добросовестности и др.

Настоящих профессионалов в каждом типе деятельности не так много как хотелось бы. Настоящий профессионал в сфере органов внутренних дел формируется только при условии его стремления к нравственному самосовершенствованию, при сохранении преданности своему делу, чувства моральной удовлетворенности от своей работы, при обязательном наличии у него определенного морального «стержня» повседневного поведения, нравственной устойчивости, т.е. «активности субъекта по организации и управлению своей деятельностью, общением и поведением».

Современный этап в жизни нашего общества обусловлен противоречивостью, глубиной кризисных явлений во всех сферах жизнедеятельности общества и личности, им порождаются сложные профессиональные нравственные ситуации, когда сотрудники органов

внутренних дел находят и принимают решения в сложных оперативно-служебных ситуациях благодаря нравственной устойчивости личности – этой духовной опоре, своеобразному «внутреннему» кодексу совести и долга, профессиональной и человеческой чести. Это помогает преодолевать трудности службы, неустроенность быта, физическое перенапряжение, психическое и моральное давление со стороны правонарушителей, а в минуты смертельной опасности - не отступить от служебного долга.

Профессионализм в деятельности полиции определяется как совокупность исключительных знаний и умений, позволяющих полиции выполнять присущие ей правоохранные функции, в том числе связанные с применением непосредственного физического принуждения.

Существенное значение в теории и практике полицейской службы имеют стандартные критерии (признаки) профессионализма сотрудника:

- 1) соответствующий объем знаний и интеллектуальный уровень;
- 2) длительность и непрерывность обучения и подготовки;
- 3) соответствие выполняемых функций основным ценностям общества;
- 4) самостоятельность в принятии решений;
- 5) приверженность к работе, основанной на стремлении удовлетворить интересы населения;
- 6) чувство общности с коллегами;
- 7) уважение «Кодекса этики» и учет его положений в службе и повседневной жизни.

Перечень профессиональных знаний и умений, которыми должен обладать современный полицейский довольно обширен. Так, сотрудник полиции должен достаточно хорошо разбираться в вопросах политики, экономики, географии, демографии, знать иностранные языки и основы общенационального законодательства и судопроизводства, иметь твердые знания законов, инструкций и предписаний, регулирующих его деятельность, обладать специальными знаниями по своей должности, умело применять теоретические знания на практике. Полицейский должен уметь оказать первую

медицинскую и оперативную психологическую помощь гражданам, быстро и эффективно установить контакт с населением, представителями общественности и средств массовой информации, обладать способностью умело вмешаться и оказать помощь в разрешении заурядных конфликтов. Также, он обязан владеть приемами задержания и самообороны, в совершенстве владеть табельным оружием и специальными средствами, хорошо управлять автомобилем, мотоциклом, иметь навыки пользования всеми видами связи и компьютерными технологиями, применяемыми в полиции.

Исследования утверждают, что сотрудники полиции, прошедшие психологическую подготовку, успешнее справляются с психологически острыми проблемами по ряду признаков: сокращается число повторных вызовов, возрастает безопасность сотрудника и граждан, существенно возрастает удовлетворенность граждан, их доверие к полиции, улучшается сотрудничество потерпевших с полицией в последующем расследовании, снижается стресс у сотрудников полиции.

В ходе подготовки развиваются ряд общепсихологических умений, актуальных для любого рода профессионального общения, а также некоторые специальные тактические и психологические умения, необходимые для управления отдельными типами ситуаций.

К общим психологическим умениям относят коммуникативные. Было обращено внимание, что мощное воздействие на ситуацию оказывает поведение сотрудника, даже тонкие телодвижения: его поза, контакт глаз и т.п.

Невербальные ключи, которые сотрудник подбирает к общению с гражданином, могут породить у него определенные ожидания. Например, переход от позиции «превосходства», которая транслирует властные полномочия, воинственность, в позицию «соучастия», которая передает понимание, готовность оказать помощь, происходит, когда, оставляя ноги вместе, сотрудник поднимает и протягивает обе руки вперед. Тон голоса может оказывать большее влияние на гражданина, чем фактически сказанное. Сотрудников учат манипулировать невербальными методами общения таким

образом, чтобы улучшить контроль над гражданином и снизить нежелательную эскалацию силы.

Особое внимание уделяется умению слушать и технике опроса. Любая сфера профессионального общения требует умения слушать и получать точную информацию об участниках общения. Исследования полицейских психологов показали, что при отсутствии специальной подготовки большинство сотрудников эти умения приобретают с трудом. Наиболее полезными считаются умения быстро получать и оценивать информацию, исходя из того, что гражданин собирается делать.

Выделяются следующие специфические умения приобретения и оценки информации:

1. Начинать речевой контакт с открытых вопросов. В отличие от закрытых, на которые можно ответить «да» или «нет» или иначе, но так же коротко, открытые вопросы заставляют субъекта брать на себя большую активность в разговоре, продуцируя на ходу информацию, которая может оказаться необходимой.

2. Использовать парафразы для уточнения информации и демонстрации субъекту заинтересованности вашего восприятия. Парафразы — это утверждения, которые фиксируют понимание того, что субъект хотел сказать. Важное качество парафразы состоит в том, что он стремится уточнить, что собеседник имеет в виду.

На парафраз он как правило реагирует одним из трех образов:

- а) соглашается;
- б) не соглашается;
- в) дает дополнительную информацию.

Независимо от того, какой окажется реакция, сотрудник внесет для себя дополнительную ясность.

3. Использовать эхо-реплики, которые позволяют быстро уточнить двусмысленные замечания. Они эффективны потому, что позволяют быстро

уточнить сказанное и достигают обратной связи без необходимости долгих утверждений со стороны сотрудника.

4. Суммировать сказанное субъектом и подводить итоги. Как только субъект соглашается с итоговой формулировкой сотрудника, последний может с большей уверенностью переходить к решению стоящей задачи.

Сотрудники, не прошедшие психологическую подготовку, склонны допускать следующие типичные ошибки: перескакивать к заключениям, чрезмерно направлять беседу, давать преждевременные советы, слишком много говорить, не добиваясь уточнения информации. Помимо функциональной ценности получение информации дает побочный положительный эффект. Граждане склонны воспринимать сотрудника, который активно слушает, как справедливого, рассудительного, понимающего и заинтересованного в их проблемах.

Контрольные вопросы

1. Как соотносятся тейлоризм и доктрина «человеческих отношений».
2. Назовите основные положения доктрины «человеческих отношений» и ее применения в практике органов внутренних дел.
3. Что понимается под этикой профессионального общения.
4. Подходы в определении места этики в профессиональном взаимодействии.
5. В чём заключается психологический аспект организации массовой коммуникации с различными категориями граждан.
6. Перечислите психологические эффекты, создаваемые этическими нормами профессионального общения.
7. Раскройте специфические умения приобретения и оценки информации.

Тема 2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности

1. Сущность и функции профессионального общения.
2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
3. Технологическая структура акта профессионального общения.
4. Эффективность социального функционирования личности сотрудника органов внутренних дел от ее коммуникативной компетентности.

1. Сущность и функции профессионального общения

Необходимость общения, взаимодействия возникла не случайно. Человек сталкивался с проблемами, которые побуждали его объединяться с другими людьми, чтобы сообща преодолеть препятствия, преодолеть трудность, которая не под силу одному человеку. Человек может саморазвиваться сколь угодно долго, но это саморазвитие становится очевидным лишь во взаимодействии этого человека с другими людьми.

Все, что мы можем сказать о человеке – и профессионально, и с точки зрения житейской психологии – мы можем сказать, основываясь на общении с ним. Это может быть обыденное каждодневное или другое периодичное общение, это может быть и специальным образом организованное общение – психологическое исследование. В любом случае, знания, которые мы получаем о человеке, имеют общение, опосредствованное, опосредованное и непосредственное, в качестве источника.

Именно поэтому интерес психологии к общению столь велик. В отечественной психологии разработка проблемы общения связана с трудами В.М. Бехтерева, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, М.М. Бахтина, В.Н. Мясищева и других. Отечественные психологи рассматривали общение как важное условие психического развития человека, его социализации и индивидуализации, формирования личности.

Психологический анализ общения раскрывает механизмы его осуществления. Общение выдвигается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности.

Психологи относят потребность в общении к числу важнейших условий формирования личности. В связи с этим потребность в общении рассматривается как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последствия служат одновременно и источником формирования данной потребности.

Поскольку человек – существо социальное, он постоянно испытывает потребность в общении с другими людьми, что определяет потенциальную непрерывность общения как необходимого условия жизнедеятельности.

Проблемы общения изучаются многими науками: философией, педагогикой, социологией, информатикой и др., при этом каждая из них дает свое понятие «общения», выделяя в нем интересующие ее параметры.

Исходным концептуальным основанием психологического исследования общения является его рассмотрение как самостоятельной и специфической сферы индивидуального бытия человека, диалектически связанной с другими сферами его жизнедеятельности, как процесса межличностного взаимодействия индивидов, условия возникновения и развития социально-психологических явлений.

Общение – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

Психология рассматривает общение как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

Психологами выявлено, что у работающих в сферах, где для решения профессиональных задач постоянно требуется общение или в профессиях типа «человек-человек» (по Е.А. Климову), успех в деятельности зависит на 80-85% от коммуникативной компетентности и только на 15-20% определяется уровнем профессиональной подготовки по специальности. Низкая коммуникативная компетентность приводит к значительным искажениям и потерям в деловой информации. Согласно исследованию В.М. Снеткова, в современных отечественных организациях в нисходящей коммуникации (от высшего руководства к исполнителям) только 63% исходной информации от начальника доходит до заместителей, 40% – до начальников отделов и только 20% – до исполнителей. В восходящей коммуникации только 40% информации от исполнителей доходит до первого руководителя. В итоге до 70% всей информации находится вне контроля руководства организации, а поэтому даже топ-менеджеры организации вынуждены обеспечивать ее полноту за счет неформального межличностного общения, но из-за ограниченной включенности в откровенное общение – без гарантии надлежащего качества получаемых сообщений¹.

Проблематика оптимизации коммуникационной сети и делового общения в органах внутренних дел сегодня является одним из наиболее актуальных направлений. При этом, если со стороны философов, политологов, культурологов обосновываются общие ориентиры по закономерностям «общения» как формы реализации общественных отношений (т.е. доказывається, что феномены общения должны рассматриваться как явления исторически изменчивые и в разных социально-экономических условиях обладающие различным содержанием и направленностью), то проблематика

¹ Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000. С. 14-15.

совершенствования «профессионального общения» преимущественно изучается социологами и психологами¹.

Социологи обычно изучают особенности социокommunikации (от лат. *communicatio* – делаю общим, связываю), т.е. исследуют социокультурную обусловленность средств, процесса передачи и восприятия информации в условиях массового общения².

Психологами феномен общения рассматривается в двух основных аспектах: как средство организации совместной деятельности и как механизм удовлетворения духовной потребности человека в другом человеке³. При этом конструктивное построение профессионального общения базируется на коммуникативной компетентности, прежде всего, руководителей, причем, с одной стороны, в закономерностях различных видов и форм делового взаимодействия и отношений, а с другой стороны, умении разбираться в психологии людей и групп, применять при построении делового общения эффективные стратегии, тактики, психотехнологии, техники и приемы.

Профессиональное общение представляет собой такую разновидность взаимодействия между людьми, которое осуществляется на основе определенного вида деятельности и нацеливается на достижение конкретного результата. Его цель задана потребностями конкретных субъектов труда и вида организации, состоит в выработке и реализации ими аффективной стратегии взаимодействия и построения отношений, приводящих к успешному осуществлению профессиональной деятельности.

Профессиональное общение, в отличие от повседневного бытового, межличностного взаимодействия людей, часто носит вынужденный характер и более жестко нормативно и символически – организационно и культурно регламентировано.

¹ Христофорова О.Б. Национальные стереотипы коммуникативного поведения и их влияние на межэтническое взаимодействие // Язык и этнический конфликт. М.: Гендальф, 2001. С. 99-113.

² Конечкая В.П. Социология коммуникации. М.: Междунар. ун-т Бизнеса и Управления, 2000. С. 5-12.

³ Знаков В.В. Понимание в познании и общении. Самара: Самарск. гос. пед. ун-т, 2000. С. 124.

Сущностью профессионального общения является изменение взглядов, оценок, установок, намерений, психических состояний, поведения его участников путем обмена познавательной и аффективно-оценочной информацией в интересах достижения конкретного эффекта.

В профессиональном общении между сотрудниками организации проявляются *два взаимосвязанных аспекта: взаимодействие и взаимоотношения. Взаимодействие* предопределяется технологией производства или должностными обязанностями, ориентируя на согласованные действия по созданию продукта или услуг.

Взаимоотношения – это эмоционально окрашенные субъективные симпатии или антипатии людей друг к другу, являющиеся результатом их взаимодействия. В итоге при оценке эффективности общения всегда надо учитывать характер взаимоотношений сотрудников, которые во многом зависят от их личностных особенностей и культуры общения.

Профессиональное общение, где руководители, вступая в деловые контакты с подчиненными, рассматривают их лишь как объекты или средство в реализации статусно-силового влияния или ситуативного манипулирования, в длительной перспективе недостаточно эффективно влияет на рост продуктивности совместной деятельности. Не способствует продуктивности совместной деятельности и так называемое формализованное («официально-служебное») общение, базирующееся на «дежурной вежливости» партнеров и ситуативных клише делового контакта, т.к. при этом сотрудник не удовлетворяет присущие ему потребности в «уважительных человеческих отношениях». Поэтому для повышения эффективности труда руководителям требуется строить деловое общение с подчиненными, в полной мере отвечающее требованиям вида совместной деятельности¹.

Профессиональное общение отражает ситуацию, когда целью взаимодействия является заключение конкретного соглашения или договоренности. Такое общение, по мнению Ю.Б. Алешиной и

¹ Тидор С.Н. Психология управления: от личности к команде. Петрозаводск: «Фолиум», 1994. С. 120-125.

Л.А. Петровской, отличается от других его видов (интимно-личностное, диагностическое, воспитательное) следующими моментами.

Во-первых, в большинстве случаев такое взаимодействие осуществляется между людьми, не состоящими друг с другом в близких межличностных отношениях (между коллегами, начальником и подчиненным и т.д.).

Во-вторых, статус каждого из участников общения по отношению друг к другу в данном случае четко определен, то есть существуют общепризнанные нормы и представления, характеризующие то, что каждый из них может требовать и ждать от другого.

В-третьих, нарушение этих норм, правил и ожиданий будет восприниматься как отклонение от нормы и мешать общению.

В-четвертых, для инициации такого общения нужен предмет или повод, без которого беседа состояться не может.

В исследованиях, посвященных профессиональному общению сотрудников правоохранительных органов, выделяются коммуникативные знания, умения, навыки, личностные качества, т.к. общение не только структурный компонент профессиональной деятельности, но и особый самостоятельный вид профессиональной деятельности¹.

Таким образом, профессиональное общение имеет деятельностную природу, оно детерминировано спецификой профессиональной деятельности, ее структурой, целями, задачами. Профессиональное общение влияет на качество деятельности, а профессиональная деятельность предъявляет все более высокие требования к подготовленности к профессиональному общению².

В.А. Носков выделяет следующие характеристики профессионального общения сотрудника органов внутренних дел³:

¹ Романов В.В. Юридическая психология. М.: Юрист, 1999. С. 374.

² Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. М.: МГУ, 1987. С. 12.

³ Носков В.А. Психотехника общения. М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2001. С. 13-16.

1. Нормативная регламентация. Деятельность сотрудника органов внутренних дел довольно четко регламентирована различными нормативными документами (Федеральный закон «О полиции», «О службе в органах внутренних дел и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», «Об оперативно-розыскной деятельности», ведомственные нормативные акты и т.д.). Нормативные рамки, в которых сотрудник осуществляет свою профессиональную деятельность, способствуют формированию стремления строго придерживаться правовых норм, определяют соответствующие стереотипы поведения и общения. С одной стороны, нормативная регламентация облегчает процесс общения, структурирует его, определяет социальные роли, права и обязанности участников. С другой стороны, эта характеристика выступает не только как фактор, позитивно развивающий, дисциплинирующий сотрудника, но и как фактор, осложняющий выполнение профессиональных обязанностей. Очевидно, что выполнение деятельности, жестко регламентированной правовыми нормами, требует от сотрудника постоянного контроля за своими действиями, заставляет принимать решения в четко определенные сроки. Все это предполагает наличие определенного набора личностных характеристик (эмоционально-волевых, интеллектуальных и др.) и умения эффективно строить процесс общения и управлять им.

2. Временные ограничения. Эта характеристика профессионального общения связана с его целевой направленностью и нормативной регламентированностью. Ситуации профессионального общения ориентированы на достижение конкретных профессионально значимых целей и задач, время на решение которых определено нормативными правовыми актами. Временные и нормативные рамки ограничивают свободу маневра в общении, предполагают повышение его интенсивности. Это может привести к тому, что сотрудник будет относиться к актам профессионального общения формально. Например, формально брать объяснения, чтобы уложиться в срок,

установленный на разрешение заявления или оперативного материала. Такой подход не ведет к профессионализму в общении, напротив, он вырабатывает речевые штампы для проведения «стандартных» бесед. Общаясь в таком режиме, сотрудник не учитывает особенности личности собеседника и контролирует ход общения только в пределах, необходимых для обеспечения формальной стороны дела. В отличие от такого подхода, профессионал, находясь в условиях дефицита времени, способен определить и реализовать наиболее эффективную для данной ситуации тактику общения.

3. Властный характер профессиональных полномочий. Данная характеристика вытекает из предыдущих, поскольку закон наделяет сотрудника органов внутренних дел достаточно широкими властными полномочиями. Реализация властных полномочий нередко может приобретать конфликтный характер. Принятие решений в ситуациях конфликтного взаимодействия требует от сотрудника способности анализировать и прогнозировать последствия своих действий; эмоциональной уравновешенности и в то же время – решительности; при необходимости жесткости в действиях и в то же время – уважительного отношения к людям. В процессе общения наличие властных полномочий провоцирует их носителя на роль «хозяина положения», человека, определяющего и диктующего ход общения. Занимая такую позицию, сотрудник не видит личности собеседника или видит ее крайне односторонне. К известным стереотипам такого «властного» общения относятся:

- Вопросы здесь задаю я!
- Вы понимаете, куда вы попали?
- От нас так просто не уходят!

В частности, это свойственно некоторым сотрудникам, представителям правоохранительных структур. Общение в таком стиле может быть эффективным с юридически неграмотным субъектом или с человеком слабым в интеллектуальном или личностном плане. Однако правоохранительные структуры призваны бороться с серьезными преступлениями, противостоять организованной преступности, что предполагает противостояние сильного и

образованного противника. В этом случае сотрудники должны быть вооружены эффективными средствами профессионального общения, в том числе с учетом их властных полномочий.

4. Вынужденный характер общения. Ситуации профессионального общения сотрудника органов внутренних дел носят, в основном, вынужденный характер для его собеседников. Как правило, эти ситуации связаны с юридическими проблемами как в сфере уголовного, так и гражданского законодательства. В процессе разрешения таких проблемных ситуаций предполагаются не просто потенциально конфликтные отношения, но и достаточно жесткие формы конфликтного взаимодействия, вплоть до открытого противодействия. Вместе с тем, вынужденным в субъективном смысле общение бывает и для самого сотрудника. Речь идет о ситуациях, когда собеседник неприятен по каким-либо личностным характеристикам, но поскольку он, например, является ценным источником информации или выгодным клиентом, сотрудник просто обязан с ним общаться. Более того, в этих случаях сотрудник, как профессионал, не имеет права внешне показывать собеседнику свое негативное отношение.

5. Ролевой характер общения. Сотрудник органов внутренних дел является носителем вполне определенной социальной роли, которая предполагает наличие широкого круга прав и обязанностей. Например, социальная роль представителя государственной службы налагает на профессиональное общение сотрудника уже рассмотренные нами характеристики (регламентированность, вынужденный характер, ответственность и др.).

Однако в данном случае нас интересует не социальная роль сотрудника, а его психологические роли, которые он должен принимать, чтобы достичь целей профессионального общения. Речь идет о ситуативных ролевых позициях, о ролях «здесь и теперь», ведущего и ведомого, хозяина положения и подчиненной стороны и т. п. Очевидно, что в зависимости от партнера по

общению и ситуации юрист должен уметь играть различные психологические роли.

6. Повышенная стрессогенность. Профессиональная деятельность сотрудника органов внутренних дел в ряде случаев носит весьма напряженный, ответственный характер. Главным образом, это может быть связано с противодействием заинтересованных лиц. Формы такого противодействия могут выражаться в неправомерном воздействии на сотрудника и носить как явный, так и замаскированный характер. Кроме того, самостоятельный стрессовый фон создает и сам по себе конфликтный характер правоохранительной деятельности.

Нередко нервно-психические перегрузки приводят к развитию стойких состояний психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, появлению невротических реакций, психосоматических функциональных расстройств и различных заболеваний на этой почве.

По роду своей деятельности сотрудник органов внутренних дел должен не просто контролировать процесс общения, а еще и анализировать его. Это предполагает просчитывание целей собеседника (как явных, так и маскируемых), его психологических ролей, исходя из чего, сотрудник определяет тактику и управляет ходом общения. Сделать контролируемое общение «естественным» можно с помощью овладения психологической техникой общения.

По своим формам и видам общение разнообразно. Классификация видов профессионального общения проводится по ряду оснований:

1. По количеству участников общения:

- *межличностное* (общение двух или нескольких лиц);
- *межгрупповое* (общение малых групп или структурных подразделений);
- *массовое* - это все множество связей и контактов незнакомых людей в обществе (общение на уровне профессионального сообщества).

2. По типу осуществления общения:

- *непосредственное* является исторически первой формой общения, на основе которой возникают другие виды (прямое межличностное общение или «глаза в глаза»);

- *опосредованное* (косвенное общение, в том числе на основе переписки, разговоров по телефону, применения электронных средств связи и т. д.).

3. По характеру доминирующих отношений в общении:

- *официальное или формальное* (например, распорядительно-информационное общение в системе «руководитель – подчиненный»);

- *неофициальное или неформальное* (например, общение на основе симпатии между сотрудниками, не находящимися в подчинении по службе).

4. По целевой направленности общения:

- *познавательное* (передача сведений, необходимых для профессиональной деятельности, обмен инновационными идеями, расширение информационного фонда партнера);

- *экспрессивное* (обмен чувствами и переживаниями, формирование у партнера психоэмоционального настроения и побуждений к необходимому социальному действию);

- *убеждающее* (формирование у партнера ценностных ориентаций и отношений взаимодействия, применение приемов аргументации для достижения единомыслия);

- *суггестивное* (внушающее воздействие на партнера для изменения мотивации и установок, отношения и поведения);

- *ритуальное* (закрепление и поддержание конвенциональных отношений в группах и в целом в организации, обеспечивающих функционирование корпоративной культуры).

5. В зависимости от доминирующих средств (каналов) передачи информации:

- *вербальное* (от лат. *verbalis* – словесный, т.е. речевое общение);

- *невербальное* (неречевое, т.е. с помощью мимики (выражение лица), пантомимики (позы тела, жестов), в виде экспрессивных реакций и др.);

- *комбинированное* (своеобразное сочетание речевых и неречевых средств в конкретной ситуации общения).

В профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел важное значение отводится межличностному общению. *Межличностное общение* – общение, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

Основной структурной единицей анализа межличностного общения является не отдельный человек, а взаимосвязь, взаимодействие вступивших в общение людей. Это означает, что каждый из участников общения существенным образом влияет на поведение другого, между их высказываниями и поступками возникают причинные зависимости. Обмениваясь сообщениями, собеседники приспособливают их к конкретной ситуации общения; содержание полученной информации в значительной мере перерабатывается, реструктурируется в зависимости от неизбежно возникающей оценки самих себя, друг друга, окружающей обстановки.

Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано как межличностное, если оно удовлетворяет следующим условиям:

– в нем участвует небольшое число людей (чаще всего – группа из 2-4 человек);

– это непосредственное взаимодействие: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществляют обратную связь;

– это так называемое личностно-ориентированное общение; предполагается, что каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик.

Принято также выделять межперсональное и ролевое общение. В первом случае речь идет об обычном общении людей, каждый из которых отличается

своими уникальными качествами. В случае ролевого общения его участники выступают как носители определенных социальных ролей. В ролевом общении человек лишается своих индивидуальных качеств.

Одна из возможных классификаций *видов общения* основана на зависимости межличностного общения от различных мотивов и целей его участников. Если целью общения выступают психологический контакт, психологические взаимоотношения собеседников, то говорят о мотивах общения, лежащих в пределах самого общения, или о *модальном общении*: люди получают удовольствие от самого процесса общения или занимаются «выяснением отношений». Если же цели общения иные – передача информации, побуждение партнера по общению к какому-либо действию, желание изменить его взгляды, стремление оказать эмоциональную поддержку – в этих случаях говорят о мотивах общения, лежащих за его пределами. Это характерно для так называемого *диктального общения*, то есть общения, связанного с тем или иным предметным взаимодействием.

Характер цели и, как следствие, возникающая между партнерами психологическая дистанция позволяют выделить *уровни общения* (рис. 3):



Рис.3. Уровни общения

– *ритуальный*, или *социально-ролевой* уровень; целью общения на этом уровне является выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды. Общение при этом носит, как правило, анонимный характер, независимо от того, происходит оно между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми;

– *деловой, или манипулятивный*, уровень; целью такого общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не как уникальные, неповторимые личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, то есть оцениваются их функциональные качества. Соответственно, общение является психологически отстраненным – доминирует контакт «Я-Вы»;

– *интимно-личностный* уровень; цель – удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Для общения на этом уровне характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность – доминирует «Я-Ты».

Сущность общения реализуется в его функциях. Общение выполняет различные функции (прием и передачу информации, установление и регулирование взаимоотношений между людьми, удовлетворение основных потребностей и эмоций человека и др.).

Пользуясь подходом Л.А. Карпенко, в основе которого лежит критерий «цель общения», можно выделить следующие основные функции профессионального общения (рис.4).

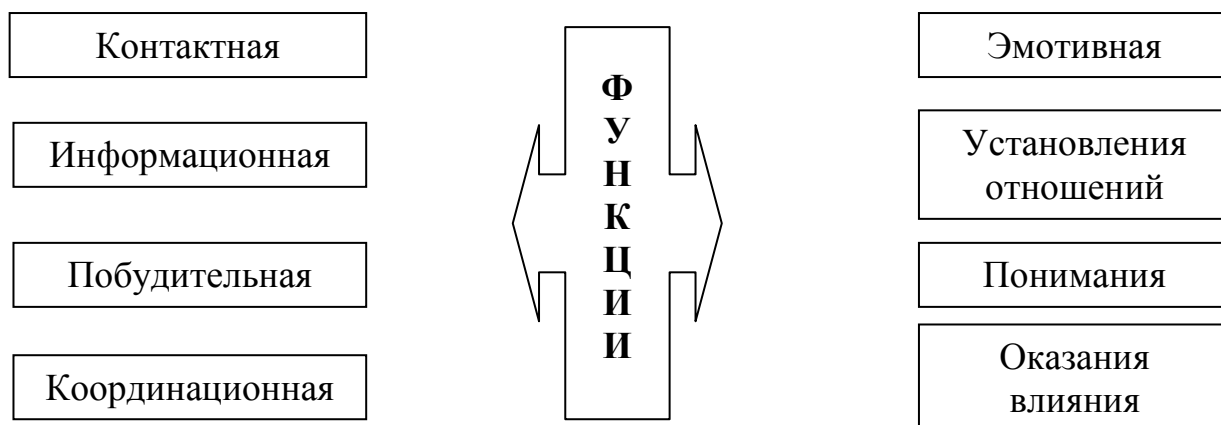


Рис.4. Функции общения

1. *Контактная функция* состоит в установлении между деловыми партнерами контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче деловой информации, поддержанию взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности.

2. *Информационная функция* проявляется в обмене сообщениями, то есть в приеме-передаче каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями, предложениями и т.д.

3. *Побудительная функция* отражается в процессе стимуляции активности партнера по деловому общению, направленной на выполнение им желаемых действий.

4. *Координационная функция* состоит во взаимном ориентировании и согласовании при организации совместных действий.

5. *Функция понимания* имеет целью не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга (намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.).

6. *Эмотивная функция* состоит в возбуждении в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение его с помощью собственных переживаний и состояний.

7. *Функция установления отношений* проявляется в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором реализуется деловое взаимодействие партнеров.

8. *Функция оказания влияния* отражается в изменении состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.

Следует учитывать, что перечисленные функции должны рассматриваться не только как процессы, составляющие поток общения, но и как конкретные частные цели взаимодействия с различными категориями

граждан. Если какая-либо функция по той или иной причине не реализуется, в процессе общения появляются барьеры, сбои.

2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения

Общение рассматривается как сложный и многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

В концепциях отечественных психологов, раскрывающих содержательные аспекты взаимодействия людей в организациях, подходы к раскрытию сути профессионального общения предложены в работах Г.М. Андреевой, А.А. Леонтьева, Л.А. Петровской и др.

Для лучшего понимания сущности общения традиционно выделяют три основных компонента: коммуникация (обмен информацией между общающимися), взаимодействие между людьми в процессе общения (обмен знаниями, идеями, действиями, эмоциями и т.п.) и перцепция (восприятие и познание людьми друг друга в процессе общения). Эта модель получила широкое распространение и называется аналитической. Согласно ей структура любого акта общения включает в себя коммуникативную, интерактивную и перцептивную стороны (рис.5).

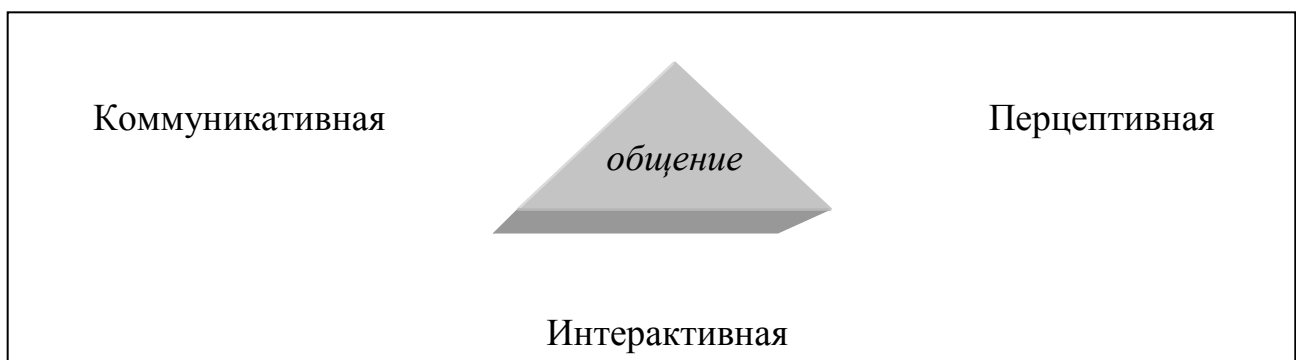


Рис. 5. Аналитическая модель общения (Г.М.Андреева)

Коммуникация представляет собой процесс обмена информацией, значимой для участников общения.

Коммуникативная сторона общения проявляется в содержании информационного процесса между людьми как активными субъектами формирования, передачи и приема сообщений. Она осуществляется с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений и пр., что приводит не просто к «движению» информации, но и к уточнению представлений и обогащению знаний, которыми обмениваются общающиеся люди.

Коммуникативная модель рассматривает процесс обмена информацией как систему с обратной связью, действующую на фоне шумов среды общения и различного вида *коммуникативных барьеров, затрудняющих общение*:

1. *Социально-культурные барьеры*, возникающие на основе различий национального, религиозного, политического, профессионального, полового, возрастного характера (например, сложности делового общения представителей разных полов, возрастов, должностных статусов, профессиональной специализации и авторитетности).

2. *Психологические барьеры*, возникающие из-за индивидуально-психологических различий общающихся людей (например, контрастность по ценностным ориентациям и доминирующей мотивации, индивидуальным (в том числе и когнитивным) стилям, типам психологических защит, темпераментам и др.).

3. *Барьеры отношения*, возникающие на основе сложившихся у людей межличностных антипатий или по причине группоориентированного поведения (например, влияние недоверия ранее возникшего между людьми на передаваемую деловую информацию; формализованное или конфронтационное обращения с представителями других профгрупп из-за наличия в организации явлений «группового фаворитизма», группового эгоцентризма и др.).

4. *Семантико-фонетические барьеры*, связанные с различиями в передаче, приеме и понимании информации (например, люди различаются по лексикону (богатство/бедность), по способностям к логичности при формулировании сообщений, возможно несовпадение тезаурусов (т.е. лингвистического словаря языка), стилевых особенностей речи (превалирование структурирования информации по «правилу рамки» или «правилу цепи»), фонетических дефектов речи у говорящего (неразборчивая дикция, плохая артикуляция, излишек в сообщении неречевых голосовых проявлений, назализаций (в частности, звуков-разделителей типа «э-э-э-э», «хм-м-м-м») и др.)¹.

Основными средствами коммуникации являются:

1. *Вербальная коммуникативная система* – речевая коммуникация, являющаяся универсальным средством общения, при применении которой менее всего теряется смысл сообщений.

2. *Невербальная коммуникативная система* – состоящая из комплекса неречевых средств общения (визуальных, акустических, тактильных), которые во многом детерминированы социокультурными условиями развития человека и играют в деловом общении не только вспомогательную роль, но и способны ориентировать в истинности передаваемых сообщений.

Вербальные проявления у человека в межличностном общении, по данным исследования американского психолога Р. Бердвистла (1970), составляют менее 35% от общего объема информации, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств. Между ними существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передается чисто содержательная информация, а по невербальному – дополнительно смысл и отношение к партнеру по общению. При передаче сообщения вербальными средствами возможны ее потери.

Речевое мастерство состоит в искусном владении всеми речевыми жанрами (от реплики или комментария до различных видов бесед и

¹ Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Изд-во Знание, 2001. С. 49–65.

информационных сообщений, лекции и пр.), а также в использовании разнообразных тактик, психотехник и приемов, обеспечивающих разговорный стиль, оптимально соответствующий ситуации общения и типу собеседника (аудитории).

Невербальные проявления в общении могут выполнять *ряд специфических функций*:

1. *Самовыражения*, отражая состояния, процессы, отношения, желания, оценки, которые присущи субъекту общения (например, мимические знаки могут быть и выражением эмоционального состояния, и знаком мотивационного или мыслительного процесса, типичных отношениях).

2. *Регуляторно-коммуникативную*, обеспечивающую управление межличностным контактом (например, знаки, свидетельствующие об установлении, поддержании, усилении, завершении взаимодействия).

3. *Информационно-коммуникативную*, неся констатирующую информацию об объекте и субъекте общения (например, по связи с объектом выделяют знаки, указательные, описательные и символические, а по связи с субъектом – знаки, выражающие содержательные и динамические характеристики, присущих ему индивидуально-личностных качеств).

Установлено, что затруднения, испытываемые при восприятии и оценке невербальных проявлений другого человека, значительно более многообразны и возникают в силу *ряда обстоятельств*:

1. Значения многих невербальных проявлений зависят от того, к какой культуре, нации, социальной группе принадлежат люди (например, кивки головой, которые в России воспринимаются как утвердительные, у болгар, индусов, турок означают отрицание).

2. Значение неречевых реакций определяются как ситуацией, в которой они используются, так и индивидуальными особенностями человека. В итоге, например, лишь немногие жесты в разных ситуациях и у всех людей данной культуры означают одно и то же.

3. Люди способны лишь в определенной степени управлять неречевыми проявлениями, маскируя свои эмоции или вводя подтекст речевого сообщения, в котором содержится скрытый смысл в ней заявляемого (например, через интонационные и иные характеристики звучания речи).

В процессе приема и передачи информации в ходе общения действует ряд закономерностей (например, зависимость качества информационного обмена от установок, целей, намерений, состояний партнеров), учет которых способствует повышению эффективности делового контакта. Игнорирование имеющихся в коммуникации причинно-следственных феноменов чревато не только снижением эффективности общения, но и получением обратного эффекта по психологическому механизму «бумеранга».

Коммуникативной стороне общения (передаче и получению информации) в деятельности сотрудников органов внутренних дел придается особое значение, поскольку общение всегда является коммуникацией, несмотря на то, что содержание конкретной информации может быть различным (приказ начальника, допрос обвиняемого, беседа со свидетелями, потерпевшими и т.п.).

Трудно переоценить значимость оперативной информации для сотрудников любого подразделения органов внутренних дел, которые в процессе служебной деятельности устанавливают причины и обстоятельства правонарушений, мотивы преступной деятельности, решают практические, воспитательные и многие другие задачи.

Интерактивная сторона общения отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению, т.е. взаимодействие между людьми в процессе общения (обмен знаниями, идеями, действиями, эмоциями и т.п.). В профессиональном общении данная сторона общения характеризует взаимодействие и построение отношений общающихся друг с другом, непосредственно влияя на организацию и результат совместной деятельности.

Основными компонентами процесса взаимодействия являются позиции людей, участвующих в нем, их взаимоотношения и воздействия друг на друга. Деловое взаимодействие часто бывает в следующих *основных формах*:

1. *кооперация* проявляется в сотрудничестве, согласии, ассоциации, приспособлении, в итоге способствуя общению;

2. *конкуренция*, базируясь на соперничестве, оппозиции, диссоциации, конфликтном противостоянии, может влиять как положительно, так и отрицательно на процесс общения.

В деловом взаимодействии сообщение (влияние), исходящее от коммуникатора к реципиенту, может быть *двух типов*:

1. *побудительным*, рассчитанным на стимуляцию коммуникативных действий и в целом на активизацию поведения или на запрет определенных коммуникативных реакций, дестабилизацию поведения.

Побуждающие влияния (способы воздействия) партнеров друг на друга может быть в виде убеждения, заражения, подражания и внушения;

2. *констатирующим*, выступающим в форме информации, не предполагающей непосредственного изменения поведения.

Для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида «накладываются» на представление о партнере, и как то и другое проявляется в принятии совместного решения. Иными словами, дальнейший анализ проблемы общения требует более детального рассмотрения вопроса о том, как формируется образ партнера по общению, от точности которого зависит успех совместной деятельности. Такая постановка вопроса требует перехода к рассмотрению третьей стороны общения - перцептивной.

Совершенно очевидно, что эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки, взаимопонимания партнеров. Процесс общения начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, особенностями поведения и пр. Данная важная и обязательная составная часть общения получила название *перцептивной стороны общения*. Причем термин

«перцепция» или «восприятие», здесь употребляется не совсем в общепринятом понимании. На самом деле речь идет не столько о восприятии, сколько о сознании другого человека.

Социальная перцепция (от лат. *perceptio* – восприятие) есть многоплановый и многоуровневый процесс формирования образа и оценки сторонами общения друг друга (между конкретными людьми, группами, социальными общностями), формирующегося на основе оценки его внешнего вида и поведения. В межличностном общении он осуществляется на основе «субъективного прочтения» физических характеристик и психологических свойств на основе поведения партнера. Важность выделения *перцептивной стороны* состоит в том, что от точности восприятия реальных психологических качеств и состояний партнера по общению зависят не только результат взаимодействия, но и последующее отношение к человеку. При этом *основными психологическими механизмами межличностной перцепции* являются¹:

– *физиогномическая редукция* (прием и переработка визуальной информации о другом человеке, на основе его внешних невербальных проявлений, манеры поведения, особенностей личных аксессуаров (одежда, предметы личного труда) и пр.);

- *эмпатия* (ситуативно-эмоциональное «вчувствование» в психическое состояние и понимание переживаний партнера по общению как личности);

- *идентификация* (мысленная постановка себя на место другого человека и определение того, как он может действовать в ситуации общения);

- *рефлексия* (рациональное понимание трансформаций поведения другого человека путем размышления о сути и направлении его возможных личностных реакций в процессе развертывания своих действий общения);

- *экспектация* (использование стереотипных оценочных суждений).

¹ Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Под ред. В.Л. Кубышко. М.: ЦОКР МВД России, 2007. С. 25.

При действии указанных механизмов (особенно эмпатии и экспектации, реализуемых на бессознательном уровне функционирования психики) возможны искажения в восприятии другого человека. Дополнительные трудности в достижении адекватного понимания партнера по общению возникают и по причине того, что воспринимающему субъекту сложно иметь полноценное знание о самом себе.

Особенностью социальной перцепции является не столько акцент на отдельных качествах личности партнера, сколько восприятие его во взаимоотношениях с другими людьми (по исполняемой роли, статусу в группе, идентификации с группой, ее месту среди подразделений организации и пр.). Ведь всегда на восприятие и оценку влияют и *межгрупповые механизмы понимания*:

- *социальная категоризация* (распределение людей по определенным группам (ситуативным и постоянным) для облегчения прогноза их поведения);

- *групповая идентификация* (отнесение себя к какой-либо группе для преодоления дезориентированности в организации, т.е. чувств одиночества, неудовлетворенности и т. д.);

- *социальное сравнение* (сравнение той группы, к которой человек относится сам, с иными группами, обеспечивающее понимание различий «Мы» и «Они», в том числе ведущее при недооценке «Они» и переоценки «Мы» к явлениям «межгрупповой дискриминации»);

- *стереотипизация* (понимание другого путем отнесения его к какой-либо социальной группе и автоматического перенесения на него типичных для данной группы характеристик).

При *интерпретации и прогнозировании чувств и поступков партнера по общению срабатывает психологический механизм атрибуции* (приписывания).

Необходимость использования его человеком обуславливается тем, что информация, полученная при визуальном наблюдении и восприятии речи партнера, оказывается недостаточной и производится ее «дистраивание» – приписывание дополнительных элементов по следующей схеме:

«воспринимаемый партнер – атрибуция – образ партнера». При этом у конкретного человека на основе опыта вырабатываются определенные *схемы каузальной атрибуции* (причинного объяснения):

- *атрибуции персональной ответственности*, проявляющейся в склонности людей считать человека виновником случившегося и приписывать ему причину произошедшего;

- *обстоятельственной атрибуции*, при которой люди склонны винить в произошедшем, прежде всего, обстоятельства;

- *стимульной атрибуции*, при которой причина случившегося видится или в предмете, на который было направлено действие (например, через ответ – «ваза упала потому, что плохо стояла»), или в самом пострадавшем (например, «сам виноват, что поверил этому человеку»);

- *личностно-проективной атрибуции*, где партнеру по общению приписываются определенные негативные личностные черты, которых на самом деле у него нет (например, недостатки самого субъекта восприятия им не признаются, а в силу действия «проекции» – психологического механизма защиты личности – обвиняет в возникших трудностях партнера).

При изучении *процесса каузальной атрибуции* выявлены различные *закономерности*. Так, причину успеха люди чаще приписывают себе, а неудачу – обстоятельствам. Характер приписывания зависит от меры участия человека в обсуждаемом событии: оценка будет различной в случаях, если он был участником или наблюдателем. Общая закономерность также проявляется в том, что по мере роста значимости произошедшего люди склонны искать причину в осознанных действиях субъекта, виновного в наступлении негативного события.

Для повышения адекватности *социальной перцепции* необходимо учитывать следующие моменты¹:

- объект восприятия не пассивен и часто не безразличен воспринимающему субъекту. Здесь может проявиться феномен аттракции (в

¹ Знаков В.В. Указ. соч. С. 92–100.

результате чего познание партнера по общению будет вестись на основе отношения, вызванного устойчивым позитивным чувством его привлекательности. Кроме того, воспринимаемый человек, ощущая проявление к себе интереса, может и манипулятивно влиять на трансформацию представлений в благоприятную для своих целей сторону;

- для преодоления социальных стереотипов, которые находятся вне критического анализа со стороны сознания, требуется обращать особое внимание на сигналы обратной связи от партнера по общению, фиксируя и сравнивая его вербальные и невербальные проявления по значению и ситуационному контексту;

- в связи с тем, что внимание субъекта восприятия прежде всего сосредоточено на смысловых и оценочных (в том числе и причинных) интерпретациях поведения партнера по общению, а поэтому следует учитывать закономерности каузальной атрибуции;

- социальная перцепция характеризуется большой слитностью познавательных и эмоциональных компонентов, а поэтому из-за сильных эмоций и чувств, а также их проявления в виде привносимого в ситуацию делового общения определенного эмоционального состояния (например, в виде стенического (при преобладании позитивных эмоций) или астенического (при засилье отрицательных чувств) психического настроения) могут происходить дополнительные искажения в восприятии;

- понимание партнера по общению должно осуществляться на основе анализа его ценностных ориентаций и установок, используемых им правил коммуникации, а также в контексте цели общения и учета сложившегося отношения к нему.

Профессиональное общение – сложный процесс, требующий упорядочения, структурирования, управления. Особенно важным является упорядочение процесса смены коммуникативных ролей (например, ролей говорящего и слушающего, трансактных ролей – «эго» - состояний и др.), составляющего сущность процесса взаимодействия.

Определяемый конечной целью общения характер выполнения коммуникативных ролей во многом обуславливает типы (стратегии) взаимодействия между партнерами (кооперация и конкуренция, согласие, конфликт и избегание).

3. Технологическая структура акта профессионального общения

Интересы приложения теоретических положений психологии общения к практике правоохранительной деятельности требуют рассмотрения данного феномена в качестве технологии.

Психологическая технология представляет собой целостное, внутренне взаимосвязанное, готовое к использованию средство решения психологических задач того или иного типа, класса. Структура технологии, наряду с элементарным составом (методы, действия, средства), содержит четкую пространственно-временную определенность – алгоритм.

Технологии создаются посредством рационального расчленения реального или теоретически описанного процесса решения той или иной психологической задачи на ряд последовательных, взаимосвязанных процедур, методов применения средств, с их последующим соединением в единую скоординированную и синхронизированную систему.

Под *технологией профессионального общения* следует понимать совокупность психологических средств, приемов и алгоритмов их применения, позволяющих достигать целей делового взаимодействия с заданной эффективностью, без нарушения этических правил социального взаимодействия.

Технологическая структура отдельного акта общения (коммуникативного акта) включает в себя ряд элементов (рис.6).

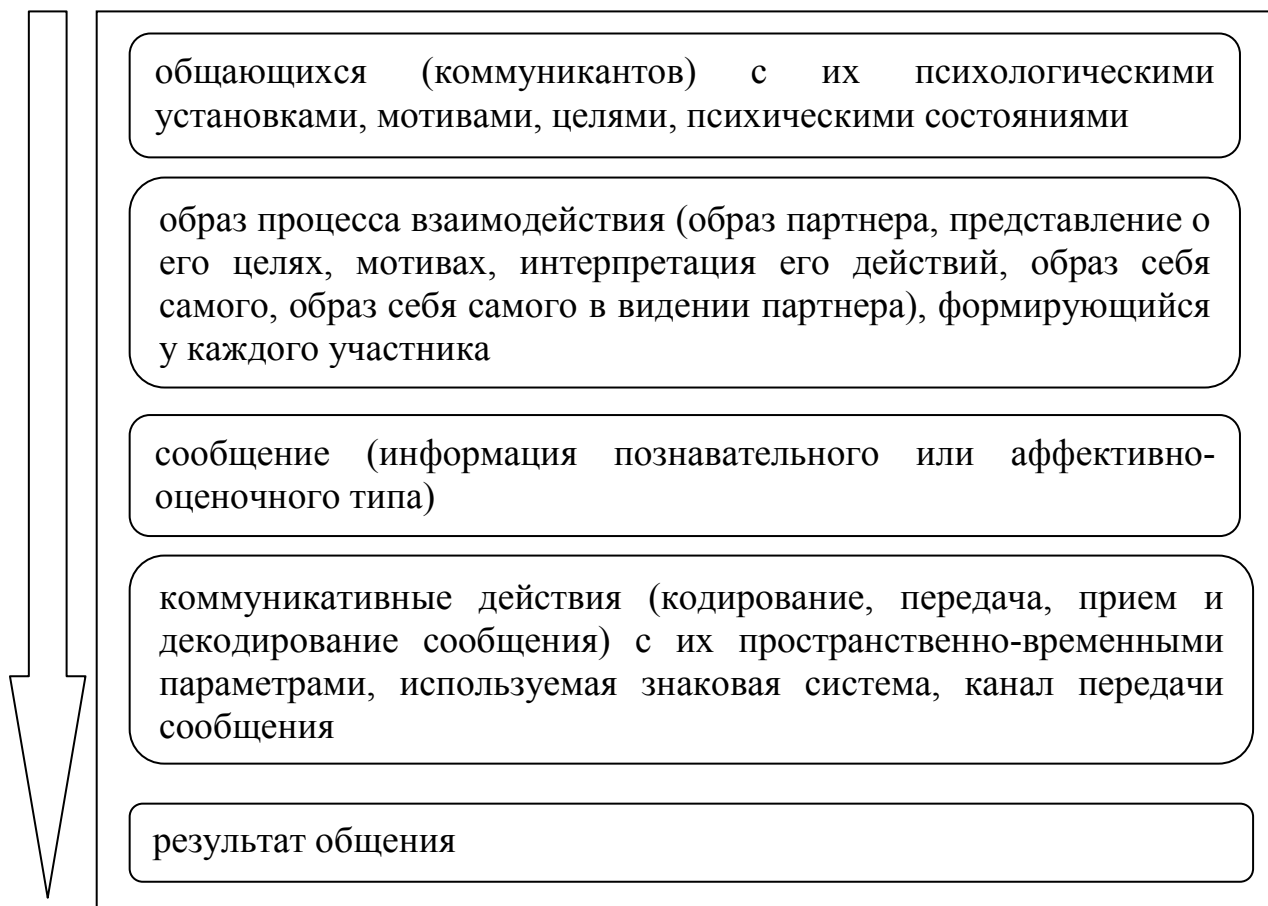


Рис.6. Технологическая структура акта общения

Субъектно-содержательная сторона психотехнологии общения в профессиях типа «человек-человек», по мнению И.Б. Пономарева и В.П. Трубочкина, прежде всего, базируется на качествах личности данной категории специалистов, их профессиональных знаниях, навыках и умениях как профессионалов, концентрированно выражая коммуникативный потенциал личности («Я-концепцию», особенности коммуникативного мышления, доминантных психических состояний и др.). Структура психотехнологии общения включает следующие пять основных блоков¹:

¹ Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Психотехнология общения. М.: Академия управления МВД России, 1996. С. 27–28.

1. *Блок коммуникативной подготовки* (постановка коммуникативных задач, разработка планов и сценариев общения, методическая проработка использования базовых форм, так и техник общения).

2. *Познавательно-ориентационный блок* (предварительно сориентироваться в партнере или по аудитории общения, изучать их в процессе общения, получая информацию о положении дел и осуществляя прогноз развития общения).

3. *Блок контакта* (установление контакта, его поддержание и развитие в случае необходимости до уровня доверительных отношений).

4. *Блок взаимодействия и воздействия* (решение в ходе общения с партнером тех или иных вопросов, изменение при необходимости его точки зрения, мнения, позиции, установки, отношения и других индивидуальных характеристик).

5. *Блок управления общением* (стыковка, увязка, согласование отдельных коммуникативных действий и последовательное осуществление этапов в общении).

Методическая подготовка к общению базируется на компетентности в тех или иных базовых формах общения (беседа, дискуссия, переговоры и т.д).

В процессе деятельности люди обмениваются различными представлениями, интересами, идеями, эмоциями и т.п. Причем, каждый стремится быть правильно понятым, желая получить от партнера определенное подтверждение, отклик на переданную ему информацию. Таким образом, процесс передачи информации от одного партнера другому (или другим) - не односторонний, это всегда отношения общающихся, где очень важную роль приобретает элемент «обратной связи».

В сущности *код общения* - это инструменты общения, средства передачи информации. Код состоит из знаков (символов) и языков.

Знаки бывают различные - генетические, химические, тепловые, дорожные и т.п. Человеческие знаки имеют предельно абстрактную природу, носят конвенциональный характер. Система знаков организуется в *языки*:

вербальный язык (звуковой, словесный), мимический язык, интонации, топомимический (жестов), письменный и т.д.

Для эффективности общения зачастую используется несколько знаковых систем параллельно, этим способом достигается надежность передачи информации. *Например:* при разговоре по телефону подчиненного с начальником первый не только сообщает ему что-либо, используя вербальный язык, но и встает с места, демонстрируя дань уважения телефонной трубке. Неубедительная игра актеров на сцене говорит о неправильном использовании, например, вербального и мимического языка.

Научение знакам (и языкам) происходит в первые годы жизни человека. Известны феноменальные случаи владения многими языками. Чем шире словесный запас человека, тем больше его мыслительные и понятийные способности.

Контекст - это поле значения слова. В разном тексте (и в различной интонации) одно и то же слово может менять свой смысл. Так слово «перо» в криминальном смысле означает «нож». Если обычный человек услышит фразу о том, что кто-то кому-то готовит «перо», то может быть, истолкует это как написание жалобы. В то время как сотрудник полиции оценит ситуацию, как готовящееся убийство (либо телесное повреждение). Подобных примеров можно привести множество.

Другими словами, для того чтобы достичь цели профессионального общения, необходимо выполнение следующих требований.

Во-первых, потенциальные участники общения должны осознать необходимость встречи и войти в деловой контакт. При всем различии представлений о конечном результате взаимодействия, партнеры должны рассматривать контакт как реальное средство достижения желаемого делового эффекта и стремиться точно оценивать ход переговоров. То есть речь идет о необходимости соответствующей мотивации, настроенности сторон на совместное решение проблемы.

Во-вторых, сообщения могут передаваться только по доступным всем партнерам и свободным коммуникативным каналам, кодироваться с использованием понятных и наиболее приемлемых для участников общения знаковых средств.

В-третьих, информация, передаваемая одновременно по разным коммуникативным каналам, не должна быть противоречивой.

В-четвертых, пространственно-временные параметры общения являются самостоятельным сообщением и должны быть гармонизированы со всем потоком информации.

Таким образом, основными элементами целенаправленного управления в профессиональном общении являются: установки, мотивы и настроения партнеров, формирующийся у них субъективный образ процесса взаимодействия, используемые знаковые системы и каналы передачи информации, пространственно-временные параметры общения. Игнорирование или недооценка важности какого-либо из элементов чреваты снижением эффективности или срывом делового взаимодействия.

Задачей сотрудника органов внутренних дел является приведение всех элементов структуры взаимодействия в такое состояние, при котором его партнер по общению будет стремиться к той же конечной цели, что и он сам.

4. Эффективность социального функционирования личности сотрудника органов внутренних дел от ее коммуникативной компетентности

Успешное достижение целей в профессиональном общении зависит от многих факторов объективного и субъективного порядка. Однако главным условием этого является наличие у сотрудника органов внутренних дел такого личностного качества, как коммуникативная компетентность.

Коммуникация (лат. *communico* - делаю общим, связываю, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия. Поскольку всякое индивидуальное действие осуществляется в условиях прямых или косвенных

отношений с другими людьми, оно всегда имеет и коммуникативный аспект. Коммуникативная компетентность понимается как определенная готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции с различными людьми. Коммуникативная компетентность является интегративным и относительно стабильным психологическим образованием, включающим личностный (личностные качества) и технологический (знания, навыки, умения) потенциалы¹. Коммуникативная компетентность обеспечивает эффективное общение, реализуя гибкие коммуникативные стратегии за счет вербальных и невербальных действий.

Коммуникативная компетентность – это сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.

В структуре коммуникативной компетентности выделяют мотивационно-эмоциональные компоненты (ценностно-смысловые ориентиры, эмпатия, сензитивность, ответственность), когнитивные (расширение профессионального опыта, знания о механизмах и барьерах профессионального общения) и поведенческие (владение психотехниками общения).

Действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми, являются коммуникативными действиями.

Различают процесс коммуникации, составляющие его акты и функции.

Основные функции коммуникационного процесса состоят в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента.

В отдельных актах коммуникации реализуются различные коммуникативные функции: управленческая, информативная, эмотивная, связанная с установкой контактов и т. д. По смысловому наполнению эти функции условно подразделяются на: побудительные (убеждение, внушение,

¹ Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяжников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. – М.: Изд-во МГУ, 1990. С. 34.

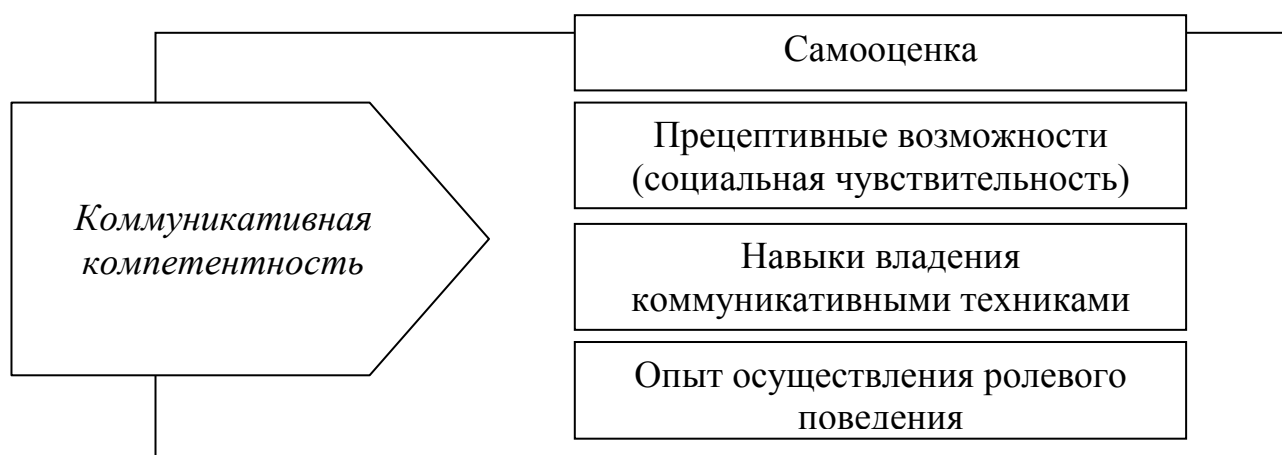
приказ, просьба); информативные (передача реальных или вымышленных сведений); экспрессивные (возбуждение эмоционального переживания); фактические (установление и поддержание контакта). Кроме того, коммуникационные процессы и акты можно классифицировать и по другим основаниям.

Эффективное построение коммуникационного процесса зависит от некоторой совокупности знаний, умений и навыков, которые можно обозначить как коммуникативные способности. Под коммуникативными способностями понимается возможность человека устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми¹.

Учитывая вышесказанное можно сделать вывод, что хорошо развитые коммуникативные способности положительно влияют на социальное взаимодействие в целом, т.е. на общение.

Изучение технологий общения людей, по праву считающихся эффективными коммуникаторами (известных публичных политиков, деятелей искусства и культуры, педагогов, социальных работников, психологов и др.), показывает, что, при всем разнообразии используемых ими приемов влияния на окружающих, в их стратегиях действий есть немало общего. Это общее и составляет их способность эффективно социально функционировать.

Коммуникативная компетентность, по мнению специалистов в области человеческих отношений, состоит из четырех основных компонентов (рис.7).



¹ Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяжников П.В. Указ. соч. С. 41.

Рис.7. Слагаемые коммуникативной компетенции сотрудника органов внутренних дел

Самооценка, как известно, относится к числу важнейших характеристик личности и является наиболее мощным регулятором ее поведения.

Она представляет собой оценку личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Иногда самооценку рассматривают в виде дроби, в знаменателе которой уровень притязаний человека, а в числителе – реальные возможности реализации этих притязаний (рис.8).

$$\text{Самооценка} = \frac{\text{Успехи}}{\text{Уровень притязаний}}$$

Рис.8. Вариант формулы самооценки личности

От уровня самооценки делового человека зависит его требовательность к себе и окружающим, активность в установлении контактов с другими людьми, эффективность взаимодействия и характер общения с ними.

Самооценка может быть адекватной, завышенной или заниженной. Адекватная самооценка свидетельствует о том, что человек живет в реальном мире, верно отражает свое место в нем, точно оценивает свои возможности и ставит перед собой достижимые цели.

Для человека с завышенной самооценкой характерна переоценка своих возможностей и недооценка качеств, способностей окружающих. Как правило, такие люди склонны игнорировать или принижать интересы других людей, относиться к ним свысока, демонстрировать свое превосходство и т.п. Люди с таким личностным дефектом могут опаздывать на встречи, назначать их в удобное для себя время. Общения с такими людьми окружающие стремятся избегать или, насколько возможно, минимизировать.

Завышенная самооценка является наиболее слабым местом сотрудника органов внутренних дел. Противники стремятся использовать ее для управления поведением (лесть, подарки, подкуп, женщины, шантаж и др.).

Заниженная самооценка делает человека нерешительным в отношениях с людьми, сомневающимся в успехе любого дела, ведет к снижению его коммуникативной активности.

Перцептивные возможности (социальная чувствительность) представляют собой совокупность способностей человека правильно определять чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные модели поведения других людей, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения.

Такая способность формируется в процессе всей жизни человека методом «проб и ошибок», путем усвоения чужого коммуникативного опыта в результате наблюдения за реальным общением, просмотра кинофильмов, чтения художественной литературы, а также посредством специального обучения.

Техники эффективного общения, как элемент коммуникативной компетентности, есть совокупность приемов восприятия, интерпретации и влияния на элементы ситуации общения, обеспечивающих достижение конкретных целей взаимодействия (построение точного образа партнера, установление контакта, понимание другого, передача информации и эмоций, воздействие и изменение поведения участников взаимодействия и др.)¹.

Чем более обширен репертуар приемов и способов взаимодействия сотрудника органов внутренних дел, тем более вариативным, гибким, адаптивным и, в конечном счете, эффективным является его общение с различными категориями граждан.

Коммуникативные техники применяются в процессе общения с учетом конкретной ролевой ситуации. Каждый человек, в том числе и сотрудник органов внутренних дел, в течение суток с большим или меньшим успехом играет множество социальных ролей, например роли супруга, отца,

¹ Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие – М.: ЮНИТИ-ДИАНА, Закон и право, 2011. С. 29.

руководителя подразделения, водителя автомобиля, покупателя, подчиненного и др.

Окружающие, в соответствии с выработанными в обществе социальными нормами, ожидают от каждого человека, выполняющего ту или иную роль, вполне конкретного поведения. Если это поведение не соответствует их ожиданиям, люди применяют к нарушителям социальные санкции (выражают неодобрение, требуют выполнения, прекращают контакты и др.).

Взросшие требования к коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел (в первую очередь, руководителей) предполагают, чтобы они владели не только традиционными формами коммуникации (деловые ситуативные контакты, беседы, совещания, конференции, собрания), но и навыками организации и проведения интерактивных форм делового взаимодействия (переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, «круглые столы» и др.).

В структуре практикоориентированной модели профессионально-коммуникативной компетентности руководителя ОВД следует выделять три составляющих¹:

- *личностная* (специфика ценностно-смысловой сферы и профмотивации субъекта, когнитивно-прогностические способности и аффективно-регулятивные особенности), которая предопределяет направленность и стилевое своеобразие потенциала руководителя в профобщении;

- *теоретико-методическая* (ориентированность в теории и методике построения профессионального общения, в том числе основанная на знаниях о закономерностях, механизмах, трудностях (барьерах) профессионального общения, а также о процедурных аспектах построения различных видов взаимодействия и отношений), которая характеризует «репертуарный» потенциал руководителя в профобщении;

¹ Диагностика и развитие социально-психологической компетентности руководителя органа внутренних дел: методическое пособие / под общ. ред. М.И. Марьина. Хабаровск, Дальневосточный юридический институт МВД России, 2004. С. 194.

- *практическая* (владение психотехнологией, психотехниками и приемами профессионального общения в обычных и экстремальных условиях), которая выражает «инструментальный» потенциал руководителя в профобщении.

Для того чтобы раскрыть в целом влияние личности на конструктивность (деструктивность) делового общения, введено и разнопланово изучено такое интегральное образование личности, как *стиль общения*. Он выражает наличие у человека определенных коммуникативных установок, характеризующих особенности построения взаимодействия с людьми и предопределяющих выбор средств общения.

На формирование стиля влияют как имеющиеся у человека индивидуальные черты (психофизиологические, психологические, социально-психологические свойства), так и факторы, связанные с социокультурной и профессиональной средой, в которой проходила его социализация, в совокупности способствовавшие усвоению им определенных образцов поведения. В отличие от других интегральных образований личности (направленности, характера и др.) ключевой психологической особенностью стиля общения является инструментальность, т. е. исполнительское своеобразие, выраженное в индивидуально неповторимом способе построения общения.

В качестве *типичных стилей построения делового общения* (прежде всего по таким социально значимым функциям, как взаимодействие и воздействие) выступают следующие: *авторитарный, ритуальный, манипулятивный, официально-канцелярский и гуманистический*.

Авторитарный стиль общения. Его узловой особенностью является полное игнорирование личности партнера по общению, когда тот является более низкостатусным лицом. Поэтому при деловом взаимодействии демонстрируется позиция «сверху», для которой характерны следующие моменты:

во-первых, нетерпимость к чужому самостоятельному мнению и повышенная аффективность (или прямая агрессивность) при возражениях партнера по общению;

во-вторых, некритичность к себе и построение общения лишь в аспекте собственных симпатий и антипатий к собеседнику;

в-третьих, «глухота» к просьбам со стороны другого человека при одновременной широкой демагогии, т.е. замене практических действий «дешевой риторикой», заверениями и т.п.

Ритуальный стиль общения избирается в тех случаях, когда имеется намерение продемонстрировать преимущественно поведение, соответствующее сложившейся в подразделении организационной культуре. При этом личностные особенности партнера мало учитываются, т.к. общающимися ожидается друг от друга поведение, соответствующее формам фаз в ситуации делового общения (ритуальным нормам при деловом приветствии, обмене общей информацией о ходе дел и т.п.) и исполнение в ней определенной роли (социально-статусной и профессионально-деловой).

В отношении использования ритуального стиля можно отметить две особенности:

во-первых, он позволяет показать окружающим свою приверженность традициям и обычаям организации и ориентирует на «принятие как своего»;

во-вторых, является достаточно экономным, т.к. в практике повседневного взаимодействия много ситуаций, где требуется лишь свернутое, не диалогическое общение. Однако часто использование ритуального стиля выступает лишь прологом к последующему манипулятивному обращению с деловым партнером.

Манипулятивный стиль общения – это построение делового взаимодействия, при котором к партнеру относятся лишь как к средству достижения собственных целей. Данный стиль базируется на различных «отвлекающих» способах воздействия или «пристроечных» приемах (например, в позиции «снизу»), которые побуждают собеседника к высказываниям и

действиям, которые бы он не совершил, если бы не был «введен» другой стороной в соответствующий тип реагирования. В связи с тем, что успех в применении стиля зависит от опоры на психологические особенности собеседника или группы, чтобы в итоге на основе учета интересов, состояния и динамики развития межличностных отношений изменить их позицию и подтолкнуть к совершению определенного действия (поступка), здесь крайне важна психологическая наблюдательность лица, его применяющего, умелое владение им всем арсеналом техник и приемов внушающего (суггестивного) воздействия.

Однако при восприятии человеком манипулятивного стиля как единственно правильного и переносе его на все ситуации общения с людьми у его сторонника может происходить серьезная профессиональная деформация личности.

Официально-канцелярский стиль – это построение общения на основе лишь служебно-бюрократических канонов поведения и административно-канцелярского языка, т.е. с опорой на объективность информации или какого-либо официального документа, а не на личностные особенности партнера по общению. Недостатком данного стиля является блокирование конструктивного характера взаимодействия и отношений с деловыми партнерами, так как даже при ситуативном общении последние испытывают негативные чувства от дистанцированности, пренебрежения, показа зависимости. Сотрудники, взаимодействующие с лицом, применяющим официально-канцелярский стиль, вынуждены к нему подстраиваться с позиции «снизу» и проявлять конформизм, чтобы решить возникшую проблему.

Гуманистический стиль общения – это построение диалогического общения, где в полной мере может быть удовлетворена человеческая потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Доверительные отношения, возникающие между партнерами, во многом предопределяются целостностью их восприятия и реагирования друг на друга. Поэтому особенностью данного стиля является то, что главным результатом

взаимодействия здесь является не поддержание социальных связей, как в ритуальном общении, не изменение поведения партнера, как в манипулятивном общении, а совместное изменение представлений обоих партнеров, определяемое глубиной их диалогического общения. Благодаря построению взаимодействия партнеров «на равных» и особой атмосфере взаимопонимания создается больше возможностей, чем при других стилях общения, для раскрытия их позитивного личностного потенциала и профессионального роста¹.

Какой-либо из вышеприведенных пяти типов стилей общения не должен восприниматься как единственно присущий конкретному человеку и реализуемый им во всех ситуациях. Более правильным представляется вести речь о наличии у человека доминанты в индивидуально-стилевой структуре общения, где наблюдается определенное соотношение проявлений из всех приведенных стилей общения. Поэтому более целесообразно говорить о *манере общения, присущей человеку*, которая представляет собой презентуемый человеком другим людям «образ собеседника», который стереотипно оценивается последними со знаком «плюс» или «минус». Манера общения зависит не только от сложившегося индивидуального стиля, но и от ряда других факторов:

- статуса коммуникатора (должностного и неформального);
- существующих в организации требованиях к культуре делового общения;
- целей, задач и коммуникативных намерений при конкретном профессиональном взаимодействии с партнером;
- особенностей ситуаций, на фоне которых разворачивается профобщение;
- индивидуально-психологических особенностей партнеров по взаимодействию.

Таким образом, каждая социальная роль накладывает заметный отпечаток на самоощущение, самооценку, поведение и стиль общения человека, на набор

¹ Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М., 1994. С. 172–208.

используемых коммуникативных техник. Таким образом, от того, насколько стиль общения будет гармонировать с ролевым поведением, зависит эффективность решения задач правоохранительной деятельности.

Сотрудник органов внутренних дел должен вырабатывать у себя прочные навыки ролевого поведения, представляющие собой способность выявлять и оценивать ролевые ожидания окружающих, строить процесс взаимодействия с учетом этих ожиданий, собственных целей и самооценки.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте содержание, цели и средства профессионального общения.
2. Перечислите характеристики профессионального общения сотрудника органов внутренних дел.
3. Приведите общую классификацию видов профессионального общения.
4. Перечислите уровни и функции общения.
5. Как взаимосвязаны между собой коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
6. Какие элементы входят в технологическую структуру акта общения.
7. Определите слагаемые коммуникативной компетенции сотрудника органов внутренних дел.

Тема 3. Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения

1. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.
2. Обнаружение обмана на основе визуальной психодиагностики личности.

1. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении

Важнейшим условием эффективности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел является знание им своих собственных коммуникативных возможностей, уровня коммуникативной компетентности.

Известно, что чаще всего на службу в полицию идут уверенные в себе люди, многие из которых считают себя способными и успешными во всех отношениях, в том числе и в области общения. Часто эта уверенность оказывается обычным заблуждением, и сотрудник узнает о собственных коммуникативных проблемах по безжалостным ударам судьбы.

Для того, чтобы избежать познания собственных коммуникативных качеств методом «проб и ошибок», необходимо использовать возможности психодиагностики.

Психодиагностика коммуникативной компетентности представляет собой научно организованный процесс измерения личностных качеств человека, определяющих его способность эффективно общаться с людьми.

Целью измерения является определение степени развитости самооценки, социальной чувствительности, овладения коммуникативными техниками и навыками ролевого поведения относительно среднего уровня проявления этих качеств среди людей и оценка его готовности к эффективному общению.

Кроме того, психодиагностика коммуникативной компетентности решает ряд задач¹:

- измерение и оценка уровня самооценки сотрудника;
- изучение степени развитости его перцептивных возможностей;
- исследование способности модифицировать свое поведение в соответствии с выполняемой ролью;
- оценка прочности овладения навыками целевого использования коммуникативных техник;
- общая оценка коммуникативной компетентности и готовности человека к общению;

¹ Караяни А.Г., Цветков В.Л. Указ. соч. С. 30.

- изучение личностных качеств, оказывающих влияние на общительность и процесс общения человека;
- выработка рекомендаций по развитию слабых звеньев коммуникативной компетентности.

Для решения этих задач применяются различные методы: самонаблюдение, оценка результатов делового взаимодействия, экспертная оценка, самооценка коммуникативного поведения с использованием опросников, тестирование.

Важнейшая составляющая собственной коммуникативной компетентности – *самооценка*. Возможны три уровня ее развития: *высокий, средний и низкий*.

Высокий уровень самооценки, полученный по результатам самообследования, указывает на то, что человек правильно реагирует на замечания других и редко сомневается в своих действиях.

Средний уровень свидетельствует о том, что человек активно стремится к общению с людьми и лишь время от времени старается построиться под других.

Низкий уровень указывает на то, что человек болезненно переносит критические замечания в свой адрес, старается всегда считаться с мнением других и часто страдает от неуверенности в своих возможностях.

Самооценка партнера по общению может быть выявлена с помощью методики визуальной психодиагностики, вариант которой будет приведен ниже.

Перцептивные возможности исследуются с помощью своеобразной батареи диагностических средств, включающей опросники: «Уровень Вашей общительности», «Что говорят Вам мимика и жесты?», «Умение излагать свои мысли (по В. Маклени)», «Умеете ли Вы слушать (по В. Маклени)». Они дают возможность оценить важнейшие коммуникативные качества человека: его способность строить точный образ партнера по общению, нацеленность, установку на активность в деловом взаимодействии, умение регулировать

процесс общения, контролировать его эффективность, выбирать оптимальные стратегии взаимодействия и др.

Интересную психологическую информацию об уровне коммуникативной компетентности дает методика субъективной самодиагностики, широко используемая в рамках тренингов навыков общения. Она позволяет участникам реально «прочувствовать» изменения в собственных представлениях об эффективном деловом общении, в навыках практического решения тех или иных коммуникативных проблем, оценить свои коммуникативные возможности в сравнении с аналогичными качествами других участников и т.д.

Фиксируя на каждом этапе тренинга изменения в мотивационной сфере (желание общаться), в аффективной (удовлетворение от общения и своих действий), операциональной (овладение навыками решения конкретных коммуникативных задач), человек не только получает возможность определить пути и способы своего дальнейшего совершенствования, но приобретает желание этого.

Перечисленные выше методики позволяют с определенной точностью судить о степени владения человеком важнейшими коммуникативными техниками, например активным слушанием, воздействием на партнера в процессе общения. Впрочем, наиболее эффективными средствами диагностики навыков владения коммуникативными техниками и схемами ролевого поведения является самоанализ, анализ результатов делового взаимодействия и экспертная оценка названных качеств.

В случае получения низких результатов по нескольким показателям коммуникативной компетентности, имеет смысл оценить некоторые свои личностные параметры, в частности уровень выраженности акцентуаций характера (тест Шмишека) и стратегии поведения в конфликте (тест Томаса).

Результаты, полученные при диагностическом обследовании, могут свидетельствовать либо о нормальном развитии коммуникативной компетентности сотрудника, либо о необходимости коррекции этого личностного образования.

2. Обнаружение обмана на основе визуальной психодиагностики личности

Психологами установлено, что невербальная информация точно соответствует мыслям, эмоциям и желаниям человека и эту информацию практически невозможно искусственно исказить, так как она происходит на подсознательном уровне. Изучение внешних проявлений поведения человека позволяет внутреннее состояние человека и его намерения, в том числе, становится информативным то состояние, когда человек говорит неправду, когда он враждебно настроен или замышляет злой умысел, в какой момент ожидать от этого человека физической агрессии и т.д. Для правильного понимания всех перечисленных состояний и намерений подозреваемого надо учитывать весь комплекс невербальных сигналов и их соответствие той обстановке, при которой ведется наблюдение за данным лицом, оценивать соответствие вербальных (словесных) и невербальных (жесты, поза, мимика, взгляд) сигналов. Необходимо также учитывать, что невербальные сигналы у каждого человека, индивидуальны и быстротечны.

Визуальная психодиагностика - комплексный прикладной метод изучения сущности личности на основе закономерностей ее внешне наблюдаемых проявлений.

Использование методов визуальной психодиагностики - это возможность получить объективную информацию о человеке в экстремальной ситуации и ситуации дефицита времени посредством наблюдения и интерпретации внешнего облика человека и его невербального поведения.

Специалисты различных областей знаний в разное время пытались рассмотреть многообразие проявления неустойчивости и признаков обмана,

чтобы вооружить сотрудников органов внутренних дел приемами их разоблачения.

В начале XX века была предложена к рассмотрению следующая классификация видов лжи¹:

1) опущение (выбрасывание из показаний ряда существенных деталей, важных для установления истины);

2) преувеличение (когда допрашиваемый подозреваемый, говоря о действиях потерпевшего, утверждает, что тот сам повинен в случившемся);

3) приукрашивание (если сообщаемые факты исправляются, подробности отбрасываются и добавляется то, что на пользу допрашиваемому).

В тот же период были выделены следующие варианты лжи:

1) чистая неправда (бессознательная, вне желания, на почве фантазирования, непостоянства, невыдержанности);

2) чистая ложь (сознательная, патогенная, в связи с патологическим моральным дефектом);

3) фантастическая ложь (более или менее сознательная);

4) патологическая ложь, связанная с болезненной внушаемостью.

Полуправда определяется в смешивании действительных фактов с клеветой. Инсинуация - злобный вымысел, клевета, преднамеренное, злостный вымысел с целью опорочить что-либо или кого-либо и выражается в форме намека, т.е. завуалированной клеветы.

При получении показаний различают следующие виды лжи²:

1) пассивная, заключающаяся в умолчании показаний;

2) активная, опирающаяся на сообщение заведомо ложных сведений.

Пассивная ложь бывает:

а) полная (умалчивается целый эпизод или факт);

б) частичная (когда умалчиваются лишь отдельные детали, что, однако, приводит к искажению события);

¹ Мелитан К. Психология лжи. М.: Генезис, 1993. С. 14.

² Романов В.В. Указ. соч. С. 108.

в) заpiresательство (утверждения типа: «я ничего не знаю»).

Активная ложь подразделяется на:

1) ложь целиком состоящую из вымысла (в практике встречается редко ввиду легкости ее разоблачения);

2) частичную ложь (более распространена и сложна в распознавании).

Частичная ложь подразделяется на:

а) полуправду (смешение действительных фактов с ложными),

б) инсинуацию (завуалированную ложь) и в) диффамацию (подтасовку фактов, придание им ложного смысла).

Разновидностями активной лжи являются оговор, самооговор и ложное алиби.

Оговор может быть простым (если он содержит обвинение одного лица в одном преступлении) и сложным (когда обвиняются несколько лиц в различных преступлениях).

Самооговор также подразделяется на простой (если он касается самого обвинения) и сложный (если он содержит обвинение и других лиц). Кроме того, различают: полный самооговор (при абсолютной непричастности) и частичный (при частичной причастности); реальный (в отношении преступления, действительно кем-то совершенного) и нереальный (в отношении вымышленного преступления).

Ложное алиби может быть заранее подготовленным и не подготовленным. Подготовленное ложное алиби бывает квалифицированным, когда причастное лицо заранее готовит «доказательную» базу, подкрепляющие алиби, и простым (заранее продуманная, но голословная ссылка на какие-либо обстоятельства, факты).

По критерию подготовки ложной информации ложь делится на ситуативную и заранее подготовленную.

На основе анализа правоприменительной практики и литературных источников можно выделить ряд наиболее распространенных вербальных симптомов лжи:

1. Противоречие высказываний к дополнительной информации имеющейся по теме, а также противоречия внутри самого сообщения. Известно, что ложь невозможно продумать во всех деталях. Лгущий обычно старается запомнить наиболее важные на его взгляд обстоятельства, а ряд других подробностей остается неосмысленным. Кроме того, ложь нередко носит цепной характер, поэтому одно искаженное обстоятельство заставляет вносить коррективы и в другие, а продумать и запомнить все это практически не возможно. Именно поэтому ложь обычно не выдерживает детализации фактов.

2. Неопределенность, неконкретность сведений, содержащихся в высказывании. Вымышленные, не пережитые допрашиваемым события, находят поверхностное закрепление в его памяти или же вообще не фиксируются.

3. Описание событий, фактов с чрезмерной точностью, что может быть вызвано заучиванием заранее подготовленных показаний.

4. Совпадение в мельчайших деталях информации нескольких участников одного события. Обычно несколько людей, наблюдавших одно и то же событие, обращают внимание на наиболее существенные признаки, детали же ими воспринимаются различные, в зависимости от индивидуальных свойств личности.

5. Настойчивое, неоднократное повторение по собственной инициативе каких-либо утверждений.

6. «Оговорки» в речи, т.е. невольное высказывание достоверной информации.

7. Сообщение только позитивной в отношении себя информации и отсутствие каких-либо сомнений в трактовке событий.

8. Многократное обращение опрашиваемого на свою добропорядочность и незаинтересованность.

9. Уклонение от ответа на прямой вопрос, попытки создать впечатление, что вопрос не понят.

10. Соккрытие фактов, которые хорошо известны опрашиваемому.

Техника выявления неискренности партнера представляет собой совокупность приемов, позволяющих обнаружить рассогласование вербального и невербального поведения (неконгруэнтность) партнера по общению, использование им «жестов лжи», стратегий конструирования информации, переживание эмоционального дискомфорта, допущение логических ошибок в вербальных сообщениях.

Неконгруэнтность обнаруживается прежде всего путем выявления и фиксации различных «микросюжетов», имеющих место в функционировании вегетативной нервной системы в стрессовой ситуации (ложь практически всегда сопровождается переживанием более или менее заметного стресса). Это могут быть едва заметные микродвижения (подергивания, дрожание, видимое напряжение и др.) мимической мускулатуры лица, учащенное мигание и дыхание, покраснение или побледнение кожных покровов, сокращение зрачков, нарушение симметричности мимики, глотательные движения (свидетельствующие о пересыхании во рту), повышенное потоотделение и др.

В древности в ряде культур широко использовали знания о вегетативных проявлениях стресса для выявления неискренности подозреваемых. Так, в Древнем Китае подозреваемого в преступлении просили проглотить горсточку риса. Если человек был невиновен, он делал это более или менее легко. Если же он чувствовал за собой вину и переживал стресс, то у него нарушалось слюноотделение и он не мог сухим языком протолкнуть рис в глотку. У некоторых народов древности в качестве своеобразного детектора лжи использовалось приложение раскаленного на огне кинжала к языку подозреваемого. Если на языке образовывался волдырь, значит имело место нарушение слюноотделения, характерное для стрессового переживания. Такого человека считали лжецом или преступником.

В правоприменительной практике информация, полученная за счет интерпретации невербальных компонентов речи причастного лица

(допрашиваемого) доказательственного значения не имеет, однако учитывать ее необходимо. Это – ориентирующая информация, имеющая организационно-тактическое значение. В системе средств и методов собирания ориентирующей информации особое место занимает криминалистическое наблюдение.

Источниками информации являются: устная и письменная речь допрашиваемого лица; лицо, глаз, руки и другие части его тела; действия, реакции, поведение, выступающие в качестве информативных проявлений его сущности и состояния (телодвижения, жесты, мимика и т.д.); одежда (ее вид, состояние и т.п.), прочие сопутствующие вещи (браслеты, цепочка, сумки, документы и т.д.).

Устная речь человека с физической точки зрения представляет собой сигнал, который образуется в результате функционирования сложной анатомо-физиологической деятельности человека, включающей центральную нервную систему и речевой аппарат. Устная речь любого человека обладает устойчивым набором акустических, стилистических, лексических, фразеологических признаков, характеризуется определенным уровнем экспрессивности, эмоциональности и другими особенностями. Приобретаемые в ходе формирования личности, учебы, профессиональной деятельности, повседневного общения и практики признаки речи индивидуальны, относительно устойчивы, повторяемы. Отсюда и вытекает широко практикуемая в уголовном производстве и за пределами этой сферы идентификация человека по признакам его голоса и другим компонентам устной речи, а также распознавание тех или иных сторон и целостной характеристики его внутреннего мира.

Некоторые признаки голоса, содержательного и эмоционального наполнения устной речи могут квалифицироваться как сигналы, дающие основания заподозрить допрашиваемого во лжи.

Голос для характеристики человеческой речи даже более важен, чем слова. Здесь наиболее распространенными признаками обмана являются паузы. Паузы могут быть слишком продолжительными или слишком частыми.

Заминки перед словами при ответе на вопрос, всегда наводят на подозрения. Подозрительны и короткие паузы в процессе самой речи, если они встречаются слишком часто. Признаками обмана также могут быть и речевые ошибки: междометия, например, «гм», «ну», и «э-э»; повторы, например «я, я, я имею в виду, что я...»; лишние слоги, например «мне очень по-понравилось».

Эти голосовые признаки обмана – речевые ошибки и паузы – могут происходить по двум причинам. Лжец не продумал поведения заранее. Если он не ожидал, что придется лгать, или был к этому готов, но не предвидел какого-то определенного вопроса, он может колебаться или делать речевые ошибки. Но это может происходить и тогда, когда лжец подготовился хорошо. Сильная боязнь разоблачения может заставить и подготовившегося лжеца запинаться и даже забывать уже продуманную линию поведения. Боязнь разоблачения усугубляет ошибки и у плохо подготовившегося лжеца. Когда он слышит, как неправдоподобно звучит его ложь, он начинает еще больше бояться быть пойманным, в результате чего возрастает количество пауз и речевых ошибок.

Эмоциональные изменения голоса скрыть не легко. Если лгут главным образом о непосредственно испытываемых в момент произнесения лжи эмоциях, шансы, что произойдет утечка информации, достаточно велики. Если целью лжи является сокрытие страха или гнева, голос будет выше и громче, а речь, возможно, быстрее. Прямо противоположные изменения голоса могут выдать чувство печали, которое пытается скрыть обманщик.

Повышение тона голоса не является индикатором лжи; это признак страха или гнева и, возможно, возбуждения. Однако не следует всякое проявление эмоций в голосе интерпретировать как свидетельство обмана. Правдивый человек, боясь, что ему не поверят может из-за этого повышать голос так же, как и лжец, боящийся быть уличенным. Проблема заключается в том, что не только лжецы, но и абсолютно невиновные люди испытывают порой эмоциональное возбуждение.

Как показывает практика, ложные показания обычно имеют более бедный эмоциональный и интонационный фон. Связано это с тем, что, воспроизводя

надуманную вербальную конструкцию, лжесвидетельствующий не может адекватно воспроизвести те эмоциональные переживания, которые в действительности он должен бы испытывать в соответствии с избранной версией. Такое воспроизведение требует или определенных невербальных реакций, или введения в речь определенных конструкций (слов - актуализаторов), что без специальных навыков сделать очень трудно. Поэтому в том случае, когда эмоциональное состояние лица, дающего показания, выраженное в особенностях его речевого поведения, противоречит содержанию сообщения, которое он доносит до слушателей, это должно насторожить следователя.

Ровный, бесстрастный голос одному внушает доверие, другому – может показаться, что человек, говорящий ровным голосом, себя контролирует, а это, в свою очередь, предполагает, что ему есть что скрывать. Чтобы избежать подобной ошибки в интерпретации бесстрастности тона, нужно знать, характерна ли для человека такая манера говорить вообще, в этом поможет предварительная беседа с допрашиваемым. Поэтому прежде чем принять решение о проведении тактической операции по разоблачению криминальной лжи, необходимо проанализировать и сопоставить результаты наблюдения и других методов познания.

Спонтанная речь у лиц, не владеющих ораторским искусством, обычно сопряжена с паузами напряженного обдумывания, неуверенностью в голосе, повторами, порой с отказом от продолжения разговора в силу затруднений в построении речевых конструкций.

Зигмунд Фрейд в «Психопатологии обыденной жизни» продемонстрировал, оговорки, ошибочные именованя и ошибки, совершаемые при чтении и письме, не случайны и свидетельствуют о внутренних психологических конфликтах. Оговорка, говорил он, становится своеобразным «орудием... которым выражаешь то, чего не хотелось сказать, которым выдаешь сам себя»¹. Следователь должен быть осторожным, так как далеко не каждая

¹ Фрейд З. Психопатология обыденной жизни. СПб.: Алетейя, 1997. С. 66.

оговорка свидетельствует об обмане. Выдает оговорка ложь или нет, можно определить по контексту. Следует также стараться избегать другой распространенной ошибки и считать каждого, кто не делает оговорок, правдивым. Многие лгут, совсем не оговариваясь при этом. Фрейд не объясняет, почему оговорки далеко не всегда сопутствуют лжи.

Тирады – другой способ, которым выдают себя лжецы. Тирада отличается от оговорки. Здесь промахом являются не одно – два слова, а обычно целая фраза. Информация не проскальзывает, а льется целым потоком. Эмоция «несет» лжеца, и он даже далеко не сразу осознает последствия своих откровений. Оставаясь хладнокровным, лжец не допустил бы такой утечки информации. Именно напор захлестывающей эмоции – бешенства, ужаса, страха или огорчения – заставляет лжеца выдавать себя.

Третий способ обнаружения обмана по внешним признакам речи – уклончивые ответы или изощренные увертки. «Согласно отдельным исследованиям психологии лжи, некоторые люди, когда лгут, не дают прямых ответов, уклончивы или сообщают больше информации, чем требуется. Другие исследования показали прямо противоположное: большинство людей слишком хитры, чтобы быть уклончивыми и избегать ответов»¹.

Весьма ценным источником информации для сотрудников органов внутренних дел, является выражение лица. Обычно лицо несет сразу два сообщения – то, что лжец хочет сказать, и то, что он хотел бы скрыть. Одни выражения лица поддерживают ложь, давая нам неверную информацию, другие же – выдают правду, потому что выглядят фальшиво, и истинные чувства просачиваются сквозь все попытки скрыть их.

Лицо непосредственно связано с областями мозга, отвечающими за эмоции. Когда что-то вызывает эмоцию, мышцы лица срабатывают произвольно. Люди могут научиться воздействовать на эти выражения и более или менее успешно скрывать их. Но для этого необходимы усилия и

¹ Экман П. Психология лжи. СПб.: Питер, 2008. С. 35.

постоянная тренировка. Первоначальное выражение лица, появляющееся в момент возникновения эмоции, не выбирается специально.

Наряду с произвольными и намеренными выражениями существуют еще и некогда заученные нами и теперь появляющиеся автоматически, желаемы того или нет, а порой – даже вопреки этому и, как правило, без нашего осознания.

Наиболее сложный источник утечки информации, дающий основания полагать о неискренности переживаемых эмоций – микровыражения. Эти проявления дают полную картину скрываемых эмоций, но настолько мимолетную, что ее обычно не успевают заметить. Микровыражения охватывают все лицо, но очень ненадолго, занимая лишь ничтожную часть обычной длительности выражения, и его трудно заметить. Но они хорошо заметны при просмотре видеопленки в замедленном режиме, поэтому в особо трудных случаях помощь следователю в данном случае может оказать видеозапись допроса.

Гораздо более часто встречаются смазанные выражения; человек успевает осознать появление этого выражения на лице и пытается убрать его, порой прикрывая его другим выражением. Улыбка является наиболее распространенным способом прикрытия таких явлений. Иногда выражение смазывается так быстро, что трудно определить, какая именно эмоция была скрыта. Хотя микровыражения и более сжато во времени, перед нами мимолетная, но полная картина эмоций. Смазанное же выражение не представляет полной картины эмоций, но оно длится дольше и сам факт прерывания более заметен.

При анализе и микро- и смазанных выражений возникают две проблемы, которые затрудняют истолкование большинства признаков обмана. Первая: не каждый человек, скрывающий свои эмоции, выказывает микро- или смазанные выражения, поэтому и их отсутствие еще не является свидетельством честности. Вторая проблема вызвана неспособностью понять, что даже честные люди начинают слишком волноваться, когда чувствуют, что их подозревают во

лжи (подобный прием очень часто используется недобросовестными следователями и оперативными сотрудниками к допрашиваемым, в отношении которых нет оснований, для подозрения их во лжи). Этой ошибки можно избежать, если помнить, что наличие микро- и смазанных выражений само по себе еще не говорит об обмане.

Не все лицевые мышцы одинаково легко поддаются контролю. Движения некоторых являются более верными признаками эмоций, чем другие. Эта верность означает, что данные мышцы «не могут лгать», то есть находятся вне контроля человека. Поэтому лжецу трудно скрыть те чувства, которые воздействуют на эти мышцы – их движения трудно прервать или прекратить. Некоторыми мышцами почти никому не удастся управлять по собственной воле. Например, уголки рта опускаются сами собой, когда человек находится в состоянии грусти, печали или горя, произвольно сделать то же самое могут лишь очень немногие люди. Движения этих мышц являются верными признаками потому, что человек не может управлять ими по команде, и использовать для имитации тех или иных чувств. Таким образом, если человек не может заставить эти мышцы изображать неистинные чувства, то ему должно быть трудно и остановить или спрятать их движение при выражении подлинных эмоций. Лучшим способом скрыть свои чувства является полное устранение движений мышц лица, чем, кстати, часто пользуются допрашиваемые. Но это трудно сделать, особенно когда эмоции затрагивают те мышцы, которые дают верные признаки эмоций. Эти мышцы сосредоточены большей частью на лбу.

Так, верными признаками печали, горя, расстройства, а в некоторых случаях и вины являются приподнятые внутренние уголки бровей, которые в свою очередь делают треугольными верхние веки и вызывают морщины в центре лба. Данное выражение, как правило, не бывает фальшивым и появляется, когда человек действительно испытывает расстройство или грусть (возможно, с примесью вины).

При боязни, беспокойстве, страхе – брови приподняты и сдвинуты, также приподняты верхние веки и напряжены нижние. При попытке скрыть страх движения век может и не быть, но положение бровей будет таким же.

Характерное для гнева положение бровей, при котором они сдвинуты к переносице, а также характерные для удивления приподнятые брови не являются верными признаками, их способен имитировать каждый, поэтому их часто изображают на лице, желая показать фальшивые эмоции, они убирают, чтобы скрыть истинные.

Верные признаки эмоций дают также и мышцы рта. Сжатие губ является убедительным признаком гнева; слизистая оболочка становится менее заметной, но при этом человек вовсе необязательно закусывает или сжимает губы. Такое движение обычно бывает, у только начинающих сердиться, порой даже еще до того, как они сами себе отдадут отчет в этом.

До сих пор разговор шел о трех путях утечки информации: микровыражениях, смазанных выражениях и так называемых признаках эмоций, возникающих в результате работы трудно управляемых мышц лица. Большинство людей считает, что есть еще и четвертый источник – глаза. У глаз есть пять возможных способов передачи информации, причем обман выдают только три из них.

Первый способ – внешние изменения, возникающие благодаря работе мышц, расположенных вокруг глаз. Эти мышцы изменяют форму век, влияют на размеры видимой части белка и радужной оболочки, а также на общее впечатление от глаз. Вторым источником информации, которую дают нам глаза, является направление взгляда. Когда человек отводит глаза, это свидетельствует о наличии определенных чувств: движение вниз означает грусть, в сторону – отвращение, вниз и в сторону – вину или стыд. Однако даже чувствующий свою вину обманщик постарается не отводить глаза в сторону, так как знает, что люди могут заметить это и заподозрить обман. Третий, четвертый и пятый источники информации являются более обнадеживающими в отношении признаков обмана. Моргать глазами можно намеренно, но это

также и произвольная реакция, которая учащается при эмоциональном возбуждении. К том уже при этом расширяются зрачки, и эта реакция, в отличие от предыдущей, не поддается сознательному контролю.

Хотя частое моргание и расширенные зрачки и свидетельствуют об эмоциональном возбуждении, мы не можем сказать, какая именно эмоция при этом проявляется - за этим может стоять восторг, гнев или страх. Поэтому моргание и расширение зрачков становятся уликами для следователя только в том случае, когда сам факт повышения эмоциональности говорит о том, что мы имеем дело с лжецом, а не с честным человеком, боящегося несправедливого обвинения.

Необходимо заметить, что даже верные признаки эмоций, о которых речь шла выше, могут обмануть, если опрашиваемый умеет пользоваться техникой Станиславского, которая учит актера запоминать собственные эмоциональные переживания, чтобы впоследствии правдоподобно воспроизводить их на сцене. Когда актер пользуется этой техникой, выражение его лица является не имитацией, а результатом повторного переживания эмоций, то есть оживление эмоций и на физиологическом уровне.

Но есть еще три вида признаков, по которым можно судить о фальшивости выражения лица: асимметрия, длительность и несвоевременность выражения лица.

При асимметричном выражении одна и та же эмоция проявляется на какой-то половине лица сильнее, чем на другой. Его не стоит путать с односторонним выражением, при котором двигается только одна половина лица. Такие односторонние движения, как правило, не вызваны эмоциями, они обычно используются в эмблемах, таких как подмигивание или скептическое поднятие брови. Так как произвольные и произвольные движения независимы друг от друга, то если одни из них асимметричны, другие не обязательно тоже должны быть асимметричными. Общеизвестно, что полушария головного мозга управляют только намеренными мимическими движениями, произвольные же управляются более низшими и

примитивными отделами мозга, следовательно, асимметрия имеет место только тогда, когда выражение лица является намеренным, фальшивым или сделанным по заказу. При асимметричном выражении одна сторона лица искривляется сильнее, чем другая, хотя такие выражения не так заметны, как односторонние, но являются верным признаком фальшивой эмоции.

Если у человека во время получения от него информации замечается множество асимметричных выражений лица, то, скорее всего, его эмоции неискренни, хотя это совсем не означает, что асимметрия всегда является свидетельством неискренности. Некоторые выражения, хотя таковых и очень мало, являются асимметричными сами по себе. Точно также отсутствие асимметрии еще не доказывает подлинности эмоций; возможно, она не была замечена, а кроме того не каждое намеренное, неискреннее выражение является асимметричным, это верно только для большинства из них. Следовательно никогда не должен полагаться только на один признак обмана, их обязательно должно быть несколько.

Вторым из трех признаков является длительность. Длительность есть общая протяженность мимического выражения во времени, от момента его появления, до полного исчезновения. Большинство искренних выражений сменяется достаточно быстро. Причем даже в экстремальных состояниях внешние проявления чувств редко удерживаются дольше и осуществляются как ряд последовательных кратковременных выражений. Долго удерживаемое выражение лица является, скорее всего, эмблемой или насмешкой. Что же касается удивления, то если оно не поддельно, то его начало, длительность и исчезновение занимают не более секунды. Если же оно длится дольше, то является насмешливым, (человек изображает его), эмблемой удивления (человек изображает кого-то, кто был удивлен) или просто подделкой (человек только делает вид, что удивлен). Удивление всегда мимолетно и длится лишь до тех пор, пока человек не осознал того, что случилось.

Несвоевременность выражения лица по отношению к речи, интонациям и телодвижениям является третьим признаком неискренности эмоций. Например,

если гневное выражение появляется после слов, то, скорее всего, гнев является поддельным, поскольку подлинное выражение появилось бы в самом начале фразы, либо даже чуть раньше. Еще меньший разрыв допустим между мимикой и телодвижениями. Если гневное выражение появляется у человека после удара кулаком о стол, то он, скорее всего, лжет. Выражения лица, не синхронизированные с телодвижениями, как правило, являются признаками обмана.

Практика показывает, что все, что исходит от человека на уровне его сознания может оказаться ложной демонстрацией, игрой, намерением казаться не тем, кем он является в действительности, а тем, кем он хотел бы выглядеть в глаз окружающих. Более точно личность распознается на основе расшифровки невербальных коммуникаций подсознательного характера, тех источников информации, которые существуют независимо от воли и желания человека. В связи с этим особого внимания заслуживает так называемый язык подсознательных жестов.

Некоторые жесты человека являются результатом социализации личности. Количество их не велико, они контролируются сознанием и представляют для субъектов оперативного наблюдения меньшую познавательную ценность. Иное дело – генетически врожденные жесты – биологическое наследство человека. Хотя у современных людей эти жесты и утратили во многом свое изначальное значение, они, тем не менее сохранились как передаваемые их поколения в поколение информативные стереотипы поведения, отражающие то или иное психическое состояние носителей.

Особую значимость имеет расшифровка подсознательных жестов для выявления лжи, определения психологического состояния, намерений, чувств допрашиваемого. Весьма информативны в этом смысле различные стереотипные жесты рук.

Жесты, связанные с прикосновением рук к различным частям лица. По мнению большинства психологов, данная группа жестов чаще всего свидетельствует о неуверенности, мрачном предчувствии говорящего,

переживаемом волнении, возможно относительно темы происходящего разговора. Эти жесты вызываются подсознательным стремлением человека вырваться, уйти из неприятной ситуации.

В повседневной жизни мы часто используем группу жестов, именуемых эмблемами. Эмблемы имеют очень конкретное значение, известное каждому, принадлежащему к определенной культурной группе. Всякий знает, что пожатие плечами означает «не знаю», «ничего не могу поделать», кивок головой – «да», горизонтальное движение головой – «нет», движение кистью руки вверх-вниз – «до свидания, прощай», приставление руки к уху – просьба говорить погромче, поднятие большого пальца – «хорошо, здорово, замечательно». Большинство прочих жестов не имеют конкретного значения, и смысл их не ясен. Многие жесты мало что значат без сопроводительных слов. Эмблемы же, в отличие от просто жестов, можно использовать вместо слов или там, где слова использовать нельзя.

Эмблемы всегда показывают намеренно. Человек, показывающий эмблему, точно знает, что делает. Но так же как случаются оговорки в речи, бывают промахи и в телодвижениях – это и есть эмблемы, выдающие информацию, которую человек пытается скрыть. Определить, что эмблема является промахом, а не делается намеренно, можно по двум моментам. Один из них – действие выполняется не полностью, а лишь фрагментарно. Пожать плечами можно, подняв оба плеча или повернуть руки ладонями вверх, это можно сделать мимикой – поднятием бровей с одновременным опусканием век и приданием рту подковообразной формы – или сочетанием всех этих действий, иногда еще и с наклоном головы вбок. Когда эмблема является ненамеренной утечкой информации, обычно показывается только один элемент, да и тот не полностью. Вторым признаком того, что эмблема является скорее «оговоркой», нежели намеренным действием, является то, что она выполняется не в привычной позиции. Большинство эмблем демонстрируется прямо перед собой, между талией и областью шеи. При «оговорках» же эмблему никогда не выполняют в привычной позиции.

«Хотя и не каждый лжец демонстрирует эмблематические оговорки, но когда они случаются, это вполне надежный признак. Эмблематические оговорки являются подлинными признаками невольно вырывающейся информации. Какая эмблема будет произвольно показана в процессе лжи, какое при этом просочится сообщение, зависит от того, что хотят скрыть»¹.

Иллюстрация – это еще один тип телодвижений, который может быть признаком обмана. Этот тип телодвижений назван так потому, что иллюстрирует речь. Способов иллюстраций много: можно делать особое ударение на слове или фразе, подобно тому, как ставят знак ударения или подчеркивают что-либо на письме; можно проследить в воздухе ход мысли рукой, как бы дирижируя своей речью; можно рисовать руками в воздухе или изображать действия, повторяющие или усиливающие сказанное. Именно руки обычно иллюстрируют речь, хотя движения бровей и век часто тоже являются иллюстрациями, также как и все тело или верхняя часть торса.

Сама по себе иллюстрация не является признаком обмана, а вот уменьшение количества иллюстраций может свидетельствовать о том, что человек лжет. Люди иллюстрируют меньше, чем обычно, когда тема их никак не затрагивает, когда им скучно, неинтересно или в минуты глубокой грусти. Людей, изображающих заботу или энтузиазм, может выдать то, что они не сопровождают свою речь возросшим количеством иллюстраций. Иллюстраций становится меньше и когда человек говорит нерешительно. «Если лжец как следует не проработал линию поведения заранее, ему также придется быть осторожным и тщательно обдумывать каждое слово, прежде чем произнести его. Лжеца с большим опытом, плохо отрепетировавшие свою ложь, не сумевшие предугадать, что и когда у них спросят, обязательно продемонстрируют уменьшение количества иллюстраций. Но даже если лжец хорошо проработал и отрепетировал свою речь, количество иллюстраций у него может сократиться под влиянием эмоций»².

¹ Экман П. Указ. соч. С. 47.

² Экман П. Указ. соч. С. 49.

Иллюстрацию необходимо отличать от эмблемы, потому что в случае лжи их проявления меняется по-разному: количество эмблематических оговорок увеличивается, а количество иллюстраций снижается. Решающее различие между эмблемами и иллюстрациями состоит в точности движений и значений. Для эмблем и то и другое в высшей степени необходимо: годится далеко не каждое движение; только определенное движение передает значение с достаточной точностью. В иллюстрациях же более расплывчатых самих по себе, напротив, могут использоваться самые разнообразные движения. Иллюстрации не имеют особого значения, если их рассматривать отдельно от слов. Если не слышно слов, по одним только иллюстрациям мало что удастся понять из беседы.

Необходимо учитывать и манипуляции, потому как люди, пытающиеся выявить ложь, часто ошибочно принимают правдивого человека за лжеца, потому что тот демонстрирует много манипуляций.

Как уже говорилось выше, к манипуляциям относятся все те движения, которыми отряхивают, массируют, потирают, держат, щиплют, ковыряют, чешут другую часть тела или совершают с ней какие-либо иные действия с ней. Некоторые из кратких манипуляций имеют определенную цель: поправляют волосы, почесывают какую-то часть тела. Другие манипуляции, в особенности продолжающиеся долго, с виду абсолютно бесцельны: закручивание и раскручивание волос, потирание пальцев, постукивание ногтями. Частью акта манипуляции могут стать какие-то предметы: спички, карандаш, скрепка, или сигарета.

Обычно считается, что когда люди плохо себя чувствуют или нервничают, они совершают беспокойные движения, и это довольно хорошо обосновано наукой. Но очень часто люди демонстрируют много манипуляций в расслабленном состоянии, раскрепостившись и перестав сдерживаться.

Таким образом, манипуляции не являются надежным признаком обмана, потому что могут означать диаметрально противоположные состояния – дискомфорт и расслабленность. Кроме того, лжецы знают, что манипуляции

нужно подавлять, и периодически большинство из них в этом преуспевает. Если спросить человека о том, как он узнает лжеца, первое место, скорей всего, занял бы такой ответ: лжецы ерзают и прячут глаза. Признаки, известные всем, включающие действия, которые легко подавить, будут не слишком надежными в случаях, когда ставки высоки, лжец не хочет быть пойманным.

Сотрудники органов внутренних дел, в осуществлении, к примеру, следственных действий, рекомендуется вести допросы, посадив человека на табурет, причем на табурет без подлокотников. Это связано с активностью жестикуляции ни на чем не закрепленных рук. Руки выдадут недостоверность, и в большинстве случаев внесут в диагностику лжи больший вклад, чем слово и движения глаз.

Рефлекторная природа большинства реакций человека не дает в полной мере контролировать собственные жесты. Человек редко задумывается над своими движениями во время разговора, и зачастую они говорят об одном, а их жесты свидетельствуют об обратном.

В этом случае становится возможным распознать недостоверность в речи или выражении отношения человека относительно обсуждаемого контекста.

Таким образом, если человек искренен, количество жестов у него большое и разнообразное. Он использует их потому, что в состоянии расслабленности человеку важно показать собеседнику истину и эмоции, для этого ему и нужны жесты.

Если человек лжет, количество жестов у него сокращается, так как человек начинает контролировать себя, считая что жестами он может выдать себя. В ситуации доведения ложной, недостоверной или неполной информации человек старается дистанцироваться от собеседника (барьер), в том числе скрываясь за книгой, компьютером и пр.

У человека, который испытывает высокий уровень стресса или лжет, количество жестов прикосновений к лицу, щекам, губам возрастает. Также возрастает количество действий с посторонними предметами, таким как авторучки, телефон, часы, украшения.

Собеседник испытывает стресс, если во время ответа на вопрос отклоняется назад, прикасается к себе, обнимает себя. В данном случае стресс может возникать в ситуации значимой для собеседника. Однако, как уже говорилось ранее, нельзя распознавать ложь только по одним жестам, ложь или недостоверность определяется по совокупности признаков.

При всей важности какого-либо сигнала того или другого вида даже комплекса сигналов одного вида их получение не гарантирует от ошибки в диагностике и в принятии решения. Риск ошибки может быть сведен к минимуму лишь на основе сравнительного анализа результатов наблюдения за различными видами коммуникаций, связанных между собой, и образующих целостный распознавательный или идентификационный комплекс.

Отслеживая особенности речевого и неречевого поведения допрашиваемого, сотрудник органов внутренних дел не должен забывать о том, что он сам в тоже время является мощным источником информации и вербального, и невербального характера. Информационные сигналы, идущие от него, способны играть двоякую роль, с одной стороны, разрушать складывающуюся благоприятную атмосферу информационного взаимодействия с партнером по процессуальной коммуникации, с другой стороны, придать ей новые импульсы дальнейшего развития. И, наконец, они дают возможность переломить неблагоприятную ситуацию, направить ее в нужном направлении. Из этого следует, что сотрудник органов внутренних дел просто обязан жестко контролировать свои не только вербальные, но и невербальные реакции и ставить их на службу интересам своей миссии во время исполнения служебных обязанностей.

Задавая вопросы и выслушивая ответы граждан или опрашиваемого, сотрудник органов внутренних дел должен следить за соответствием своей позы, своих жестов, тона и других невербальных проявлений тому содержанию, которое вкладывается им в исходящую от него информацию. Не только словом, но всем своим видом, репликами, языком жестов и движений ему необходимо стимулировать, поощрять откровенность собеседника, продуктивность диалога,

желание допрашиваемого продолжать его, доводить до сведения следователя интересующие последнего факты, обстоятельства, детали. Уловив заминку, колебания, борьбу противоречивых чувств и намерений, испытываемые допрашиваемым, столкнувшись с нежелательными паузами, напряженным решением каких-либо дилемм, отчуждением, грубостью, цинизмом, вызывающим поведением допрашиваемого, он просто не имеет право давать волю своим эмоциям. В таких случаях как никогда важно держать себя в руках и, используя вербальные и невербальные возможности тактического арсенала, предпринять целесообразные и действенные меры по снятию возникшего напряжения, разрядке ситуации, оказанию в тактичной форме помощи допрашиваемому в выборе способа выхода из затруднительного положения, превращению его из непримиримого противника в деятельного союзника и партнера по информационному взаимодействию.

Рассмотренные нами признаки лжи (недостоверности) являются базовыми знаниями, которые необходимы в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Однако нельзя делать вывод о недостоверности только по одному из перечисленных признаков.

Для формирования фокуса внимания на различные вербальные и невербальные признаки лжи сотрудникам органов внутренних дел необходимо изучать, запоминать особенности их проявления, записывать свои наблюдения с целью дальнейшего анализа. Для этого необходимо, при помощи научных знаний, научиться оперативно формулировать правильную базовую модель поведения, практиковаться в определении различных визуальных проявлений лжи.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение психодиагностики коммуникативной компетентности.

2. Какие задачи решает психодиагностика коммуникативной компетентности.

3. Перечислите методы, используемые в психодиагностике коммуникативной компетентности.

4. Приведите батарею диагностических средств коммуникативной компетентности.

5. Дайте определение визуальной психодиагностики личности.

6. Какие различают виды лжи при получении показаний.

7. Назовите вербальные симптомы лжи.

Тема 4. Технология точного восприятия партнера по общению

1. Характеристика восприятия человека в профессиональном общении.

2. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого.

3. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению.

1. Характеристика восприятия человека в профессиональном общении

Важнейшим условием эффективности профессионального общения является построение точного образа ситуации взаимодействия и, в первую очередь, образа партнера.

Практика показывает, что ошибки в восприятии закономерно влекут за собой ошибки в выборе языка и стиля общения, порождают сбои во взаимодействии, ставят под срыв цели и задачи.

Каждый из нас в повседневной жизни, общаясь с другими людьми, интуитивно ориентируется в их поведении, поскольку каждый (в разной степени эффективности) умеет «считывать» информацию о партнере по общению. Перцепция означает восприятие внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков.

При этом мы мысленно формируем некий образ, модель партнера по общению; причем фактически процесс общения происходит не столько с тем

человеком, которого мы видим перед собой, сколько с той моделью, которую мы нарисовали. Скажем, в первом примере образ партнера по общению настолько привлекателен и отвечает стремлениям молодого человека, что он психологически готов к общению. Во втором случае, мы нарисовали определенную модель нежелательного партнера, и совершенно не расположены к общению с данным человеком в данных условиях.

Следовательно, представление о партнере по общению в большой степени зависит от индивидуального опыта воспринимающего и от его понимания ситуации. Параллельно происходит оценка и собственных позиций в общении.

Человек в процессе общения предстает перед партнером как сложная система доступных для восприятия сигналов, отражающих его внутренний мир (ценностные ориентации, социальные установки, настроения, самочувствие, намерения, интересы, степень искренности), социальное положение (социальная, этническая, конфессиональная принадлежность, профессия, уровень образования, социальный статус в группе), физическое состояние (соматическое здоровье, уровень физического развития), особенности поведения (привычки, навыки, стереотипы, модели), и др. В качестве таких сигналов выступают внешний вид человека, его мимика, жесты, позы, пространственное размещение относительно других людей, слова, действия, и др.

Однако для человека, не обладающего навыками целенаправленного восприятия партнера по общению, все эти сигналы чаще всего ничего не значат. Поэтому деловые люди должны стремиться постоянно совершенствовать свои перцептивные возможности. Это достигается путем изучения соответствующей литературы, просмотра кинофильмов, наблюдения за людьми, а также участием в специальных психологических тренингах.

Восприятие человеком человека осуществляется посредством специальных психологических процессов и действий, составляющих

психологические механизмы социальной перцепции (В.С. Агеев, Г.М. Андреева, Л.А. Петровская).

К числу основных социально-перцептивных механизмов относят: социально-психологическую идентификацию, социально - психологическую рефлексия, эмпатию, децентрацию, каузальную атрибуцию, стереотипизацию, физиогномическую редукцию, аттракцию, ингрупповой фаворитизм и др.

Знание этих механизмов позволяет деловому человеку четко представить, что делают люди для того, чтобы понять и правильно оценить помыслы и поступки других людей.

Среди механизмов познания других людей важное место занимает *социально-психологическая идентификация*, представляющая собой мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка событий и фактов, целей и процесса общения с его точки зрения.

Иными словами, для того, чтобы понять причины тех или иных поступков делового партнера, оценить их нравственное содержание, спрогнозировать последующие действия, необходимо мысленно поставить себя на его место, войти в его жизненные обстоятельства, усвоить его личностные смыслы.

Важно научиться сознательно задействовать данный механизм при любых обстоятельствах: при оценке причин опоздания партнера на встречу, при анализе его чрезмерной деловой активности или самоизоляции от контактов, при изменении деловых планов и замыслов и т.п. Это во многих случаях позволит избежать ошибочных и чрезмерно жестоких, запелляционных оценок другого, сохранить деловые отношения, не уронить своего достоинства.

Не менее важным социально-перцептивным механизмом является социально-психологическая рефлексия, состоящая в осознании человеком того, как он в действительности воспринимается и оценивается окружающими людьми, выяснение того, как другие люди знают и понимают его личностные особенности.

Социально-психологическая рефлексия – сложный и многоплановый процесс удвоенного зеркального взаимоотражения, воспроизведения участниками общения особенностей друг друга. Сам факт выделения целей, интересов и т.п. участников общения предполагает владение искусством рефлексии. «Рефлексия в социальной психологии выступает в форме осознания действующим субъектом - лицом или общностью - того, как они в действительности воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями»¹.

Рефлексия представляет собой сложное психологическое явление и в развернутом виде выглядит так: «Я думаю, что ты думаешь (обо мне, о теме разговора, о своих планах и пр.). Искусство рефлексии обеспечивает распознавание того, как видит ситуацию собеседник, управление его пониманием, возможность прогнозировать развитие общения и направлять его в нужном направлении.

В нем проявляются, по крайней мере, шесть позиций, характеризующих взаимное отображение партнеров по общению: сам субъект, каков он есть в действительности; субъект, каким он видит самого себя; субъект, каким он видится другому; партнер, каков он в действительности; партнер, каким он видится себе; партнер, каким он видится субъекту.

Эмпатия (от греч. *empathia* - сопереживание) - «постижение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого».

Эмпатическая способность людей вырастает с ростом жизненного опыта; легче реализуется в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций субъектов. Т. Шибутани определяет эмпатию как «способность проникать в психику другого человека и принимать его чувства в расчет»². В обыденном общении эмпатия является основным способом понимания эмоциональных состояний и переживаний собеседников. Эмпатия более развита у женщин, чем

¹ Караяни А.Г., Цветков В.Л. Указ. соч. С. 35.

² Шибутани Т. Социальная психология. М.: Прогресс, 1969. С. 139.

у мужчин, и проявляется в чуткости к эффекту своего психологического воздействия.

Можно использовать эмпатию как поведенческую технологию. Это искусство слушать собеседника, проявлять, а не просто испытывать интерес к нему. В этом случае облегчается процесс взаимопонимания. Умение слушать - одна из предпосылок доверительного общения.

Хорошо развитые эмпатийные способности позволяют предугадывать эмоциональные реакции партнеров по общению в конкретных ситуациях.

При восприятии и познании людьми друг друга часто приходится сталкиваться со сложившимися стереотипами. *Стереотипизация* (от греч. stereos - твердый и typos - отпечаток) - восприятие, классификация и оценка социальных объектов на основе определенных представлений. С психологической точки зрения представляет собой процесс приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности без достаточного осознания возможных различий между ними.

Как правило, стереотип возникает на основе прошлого опыта, в результате стремления строить выводы не базе ограничений информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например, его принадлежности к какой-либо профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей той профессии рассматриваются как черты, присущие всякому представителю этой профессии.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к следующим последствиям. С одной стороны, она в определенной степени упрощает и сокращает процесс познания другого человека, хотя и не способствует точности построения образа другого. С другой стороны, стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого опыта, имевшего негативный характер, то всякое новое восприятие представителя той же самой группы окрашивается неприязнью.

Социально-перцептивный механизм децентрации выступает психологическим средством, позволяющим человеку принимать точку зрения другого, отойти от собственной эгоцентрической позиции. Достаточный уровень сформированности этого механизма дает возможность человеку понять и признать, что вокруг него живут люди, со своими интересами, желаниями, целями, картинами мира, точками зрения по тем или иным вопросам, и что эти побуждения и точки зрения тоже могут быть верными.

Каузальная атрибуция – формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от позиции участника событий или наблюдателя (рис.9).



Рис.9. Виды каузальной атрибуции

Нехватка информации, непонимание подлинных мотивов поведения других людей компенсируется приписыванием, придумыванием, прикладыванием своего прошлого опыта к его интерпретации.

Каждый человек стремится жить в понятном ему мире. Поэтому он старается объяснить себе самому причины значимых для него явлений и событий, в том числе причины успехов, достижений, просчетов и неудач, как

собственных, так и других людей. При этом имеет место своеобразная асимметрия при приписывании причинности своих и чужих достижений.

Исследования показывают, что у каждого человека есть привычные объяснения чужого поведения. Одни люди всегда находят виновника случившегося и приписывают причину произошедшего конкретному человеку, но не себе.

Другие склонны все видеть в обстоятельствах, а не искать виновника, т.е. они привыкли к обстоятельству арибуции.

Третьи видят все через стимульную арибуцию, т.е. причина заложена в предмете.

Помимо этого, мы сталкиваемся с внутренней и внешней арибуцией. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем приписать его высоким умственным способностям, старательности, усидчивости, упорству и т.п. (внутренняя арибуция), а можем приписать факту, что билет достался легкий или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой (внешняя арибуция).

При изучении каузальной арибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Оценка события будет различна в случаях, когда человек был участником или наблюдателем.

Исследования подтвердили, что ошибки арибуции приводят к предубеждениям при объяснении поведения членов группы. Всегда оправдываются члены своей группы: «Он ответил отказом, потому что его вынудили обстоятельства». При объяснении тех же действий членов других групп люди говорят: «Он ответил отказом, потому что думает только о себе». Положительное поведение членов «чужой» (не своей) группы чаще всего не замечается или рассматривается как редкий, уникальный случай.

Примечательно, что знание закономерностей и ошибок каузальной арибуции помогает сделать ее эффективной для налаживания взаимодействия.

Поскольку здесь велика роль интуиции и фантазии, к явлению атрибуции также необходимо относиться с большой осторожностью.

Аттракция (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство.

Физиогномическая редукция как механизм социального восприятия обуславливает сведение психологических оценок личности к внешне наблюдаемым особенностям его внешности и, прежде всего, лица. Так, людей с узким лбом, массивной челюстью и «острым» взглядом многие люди автоматически наделяют преступными наклонностями, низким интеллектом и др. Известный итальянский психиатр и криминалист Ч. Ломброзо, несколько абсолютизируя данный перцептивный механизм, предложил классификацию типов преступников, во многом базирующуюся на внешнем виде людей.

Ингрупповой фаворитизм (от лат. *favor* — благосклонность) — стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

Может проявляться как во внешне наблюдаемом поведении в различных ситуациях социального взаимодействия, так и в процессах социального восприятия, например при формировании оценок, мнений и т. п., относящихся к членам собственной и другой группы. Он является наиболее распространенным, хотя и не единственным итогом межгрупповой дискриминации. Его степень выраженности может служить характеристикой межгруппового восприятия и межгруппового взаимодействия.

В отличие от некоторых мнений, постулирующих изначально, универсальность и неизбежность ингруппового фаворитизма в любых условиях межгруппового взаимодействия, нам кажется, что скорее всего это явление не изначально, а вторичное и зависимо от ряда деятельностных и социальных факторов.

Сотруднику органов внутренних дел необходимо иметь в виду, что рассмотренные психологические механизмы в известной степени затрудняют адекватное межличностное восприятие.

Кроме того, наряду с тем, что сотрудник органов внутренних дел, используя знание закономерностей перцепции в общении, может «считывать» информацию о партнере, он должен помнить, что и сам подвергается «съему» (портретированию) информации о себе со стороны граждан.

Профессиональное общение сотрудника органов внутренних дел зачастую носит конфликтный, агрессивный характер. Поэтому актуальной является задача самопознания и социально-психологического тренинга с целью развития перцептивных способностей и обеспечения собственной безопасности в процессе служебного общения.

2. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого

Мы уже отмечали, что при восприятии партнера по общению возможны ошибки, влекущие за собой искажения в его образе, оказывающие существенное влияние на отношение к нему. В психологии эти ошибки часто называют «эффектами восприятия». Эффекты и ошибки возникают при дефиците информации или при неумении делового человека пользоваться ею.

Наибольший интерес для сотрудника органов внутренних дел представляют эффекты первичности, новизны, ореола, гало-эффект, эффекты каузальной атрибуции, ошибки проекции и контраста. Немаловажен учет также соотношения статусов и социальных ролей общающихся и конечно же установки на восприятие.

Эффект первичности состоит в том, что первая информация, получаемая о незнакомом человеке, первое впечатление о нем, имеют решающее значение для формирования отношения к нему.

Исследователи процессов социальной перцепции указывают на то, что по существу субъективный образ партнера по деловому общению, эмоциональная

оценка его формируются в первые 15 секунд контакта. Однако именно в этот момент времени человек может находиться в несвойственном ему состоянии. Так, он может максимально мобилизоваться, осуществить тотальный контроль над своим поведением.

Одежда, аксессуары, косметика и настроение – все это может быть подготовлено специально для партнера и вовсе не характеризовать личность человека. Нельзя также не предположить, что в последние минуты перед встречей с данным человеком могли произойти события, выбившие его из колеи. Более того, воспринимающая сторона также может находиться в состоянии, неблагоприятном для адекватной оценки других людей. Поэтому, стремясь создать точный психологический портрет делового партнера, не следует полагаться исключительно на первые впечатления, а необходимо постоянно получать и тщательно анализировать информацию о нем, проверять его «в деле».

Эффект новизны проявляется в том, что последняя информация о хорошо знакомом человеке существенно влияет на общее впечатление о нем. Нередко такая информация служит причиной для коренного изменения отношения к человеку. Здесь серьезной ошибкой является то, что при понимании данной информации зачастую не учитываются прошлые знания, впечатления, отношения к партнеру, его заслуги в налаживании делового взаимодействия.

Эффект ореола отражает свойство людей в условиях дефицита информации о человеке распространять общее впечатление о нем на восприятие его конкретных поступков и личностных качеств. Ореол может быть как положительным, так и отрицательным. При положительном ореоле, когда первое впечатление о партнере благоприятно, его отдельным чертам, поступкам, действиям начинает придаваться исключительно положительное значение. И, наоборот, при негативном первом впечатлении о человеке в последующем даже положительные его качества и поступки или не замечаются, или оцениваются негативно, или акцент делается на имеющиеся недостатки.

Гало-эффект проявляется в тенденции распространять впечатление от отдельных качеств и черт поведения человека на оценку его личности в целом. К примеру, элегантность, обходительность, предупредительность, внешняя симпатичность, могут ассоциироваться с порядочностью, честностью, благородством. Практика же показывает, что внешнее поведение человека далеко не всегда отражает его истинные желания, состояния, личностные смыслы.

Эффекты каузальной атрибуции (приписывания причинности) проявляются в тенденции оценивать свои и чужие достижения и неудачи с использованием различных критериев.

Мы уже говорили о том, что люди склонны чаще всего относить собственные достижения на счет личных способностей («Я добился!»), а успехи других людей – на счет внешних условий («Ему повезло», «Как удачно сложились обстоятельства!»). И, напротив, свои проблемы люди стремятся объяснить внешними факторами («Мне помешали»), а неудачи других – их внутренними качествами («Он не смог»).

Примечательно, что знание закономерностей и ошибок каузальной атрибуции помогает сделать ее эффективной для налаживания взаимодействия. Поскольку здесь велика роль интуиции и фантазии, к явлению атрибуции также необходимо относиться с большой осторожностью.

Ошибка проекции заключается в стремлении объяснить поведение другого человека путем приписывания ему своих собственных осознаваемых и неосознаваемых побуждений.

Ошибка контраста проявляется в стремлении оценивать всех людей, их поступки и слова либо в «белых», либо в «черных» тонах.

Интересен учет *соотношения социальных статусов и ролей* общающихся. Чем больше различия в статусах, тем больше искажения восприятия. Социальные роли определяют специфику восприятия тех качеств, которые обусловлены ролевыми предписаниями.

Установка – преобладающая и последовательная тенденция реагировать определенным образом (Ги Лефрансуа, 2003). Другими словами это смесь суждений и эмоций, которая предопределяет позитивную или негативную реакцию человека на других людей, предметы или организации.

Деннис Кун (2005) выделяет следующие компоненты установок:

<i>суждение</i> + <i>эмоция</i> + <i>действие</i>

Компонент суждения - составная часть установки, представляющая собой то, что человек думает об объекте установки.

Эмоциональный компонент - составная часть установки, которая включает в себя чувства, испытываемые к объекту установки.

Компонент действия - составная часть установки, представляющая собой склонность человека действовать тем или иным образом, встречаясь с объектом установки.

Откуда установки? 1) прямой контакт с объектом установки; 2) взаимодействие с другими людьми; 3) воспитание в детстве; 4) членство в группе; 5) средства массовой информации.

В этой связи концепция когнитивного диссонанса помогает понять многие аспекты изменения человеческих установок. *Когниция* – это мысли. *Диссонанс* – несоответствие.

Теория когнитивного диссонанса утверждает, что противоречащие или не соответствующие друг другу мысли, сталкиваясь, порождают дискомфорт. Это происходит потому, что у нас есть потребность в постоянстве наших мыслей, восприятий и представлений (Фестингер, 1957; Аронсон, 1992).

Согласно теории когнитивного диссонанса, мы также склонны отвергать новую информацию, которая противоречит же усвоенным нами идеям. Насколько сильно мы ощущаем диссонанс, действуя вопреки своим установкам и убеждениям зависит в том числе и от того, как много оправданий существует

для такого поведения (оправдания – это вознаграждения или др. обстоятельства, которыми можно объяснить действия человека).

Когнитивный диссонанс – порождающее дискомфорт противоречие между мыслями, убеждениями или установками человека и его поведением.

Любовь и дружба объединяют. Предубеждения, окрашенные подозрениями, страхом или ненавистью, оказывают противоположное воздействие. Предубеждения широко распространены.

Предубеждение – это эмоционально негативное отношение. Оно может быть личностным или групповым.

Сотруднику органов внутренних дел следует знать, что перечисленные ошибки восприятия и понимания партнера по общению проявляются незаметно, на подсознательном уровне.

3. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению

Способность «просчитывать» по внешним проявлениям человека (словам, мимике, жестам, позам, походке и др.) его психические состояния, намерения, выявлять несогласования в коммуникативных действиях является важнейшим условием достижения целей профессионального взаимодействия, особенно с недостаточно знакомыми людьми в условиях выполнения правоохранительных задач.

Учеными установлено, что существует реальная возможность получать достоверную информацию о состоянии внутреннего мира человека по его внешним проявлениям. Для этого имеются следующие предпосылки.

Известно, что психика и тело человека взаимодействуют по принципу: «Все внутреннее отражается во внешнем, все внешнее влияет на внутреннее». Любые переживания человека так или иначе проявляются в его внешнем облике, мимике, жестах, позах, интонациях голоса и др. Результаты ряда исследований (А.А. Бодалев, А.Мейерабиан; А.Пиз и др.) показывают, что в

процессе общения более 65% информации о партнерах получается посредством наблюдения за ними, а не путем выслушивания их сообщений.

Слова человека – это чаще всего плод его сознания, результат оценки и прогнозирования ситуации общения, работы «внутренней цензуры», тогда как движения мимической мускулатуры, тела – проекция подсознательных процессов.

Речь и телодвижения человека в одно и то же время могут давать наблюдателю разную, порой противоположную по значению, информацию. Если в словах выражается то, что человеку хотелось бы сказать, в жестах и мимике – то, что он реально испытывает, переживает, чем побуждается и на что надеется.

Рассогласование между содержанием речи и жестов партнера по общению может стать видимым для сотрудника по нескольким причинам.

Во-первых, установлено, что человек способен сознательно контролировать (держать в поле внимания) в среднем 7 ± 2 объекта. В процессе общения гражданин, если даже он склонен контролировать свое поведение, вынужден следить за словами и жестами собеседника, регулировать свои мимику и пантомимику, реагировать на события, происходящие вокруг и т.п.

Кроме этого, он может одновременно управлять лишь двумя-тремя объектами своего тела (например, выражением лица, жестикуляцией рук). В любом случае из-под сознательного контроля выпадают другие части тела (например, ноги, корпус тела и др.). В случае волнения, имеющего место тогда, когда человек пытается предъявить дезинформацию, ввести в заблуждение сотрудника, манипулировать им, именно те элементы тела человека, которые находятся вне сознательного контроля, выдают его неискренность или злой умысел.

Во-вторых, известно, что речью и негативными переживаниями (волнением, беспокойством, страхом и др.) управляют разные полушария коры головного мозга человека. Речью – левое, негативными переживаниями – правое.

Поэтому в обстановке, когда одновременно реализуются как бы два контура общения (видимый и скрытый), когда поток подлежащей контролю информации резко возрастает, могут появляться рассогласования в работе полушарий коры головного мозга и в регулируемых ими функциях. Такое рассогласование называется неконгруэнтностью.

Конгруэнтность - совпадение информации, передаваемой с помощью вербальных и невербальных средств.

Важным условием построения точного образа партнера по общению является выявление уровня его самооценки. Самооценка является важнейшим психологическим механизмом саморегуляции человеческого поведения, определяющим выбор партнеров, коммуникативную активность человека, его самочувствие, настроение, поведение, характер общения с окружающими, уровень конфликтности и др.

Сотрудник органов внутренних дел должен хорошо понимать, что процесс восприятия и понимания партнера по общению не так прост и однозначен, как это может показаться. Здесь важно избежать ошибки некритического использования рекомендованных приемов и способов. Прежде всего, следует соблюдать ряд правил, которым должно быть подчинено восприятие другого человека (С.Д. Дерябо, В.А. Ясвин, М.Ф. Пупинь). Они гласят¹:

1. Не принимать реакции мимики на внешние физические раздражители за проявление внутренних психологических состояний. Одно и то же мышечное движение может иметь разные причины и значение (например, прищуривание глаз на яркий свет, дрожь от холода и др.).

Не делать выводов на основании одной детали (жеста, позы), а рассматривать проявление человеческого тела только в системе.

2. Не принимать проявления, сформированные привычкой (например, держать руки скрещенными на груди, сидеть, положив ногу на ногу и др.), за показатель состояния человека в данной ситуации.

¹ Караяни А.Г., Цветков В.Л. Указ. соч. С. 51.

3. Не путать последствия физических недостатков человека с внешними проявлениями его психических состояний. Например, отворачивание лица может быть обусловлено желанием человека лучше слышать речь собеседника здоровым ухом, а не его высокомерием, неискренностью; прищуривание может объясняться близорукостью, а не презрением; оставленное без ответа приветствие или обращение – слабым зрением, слухом, а не безразличием и т.д.

Эмоциональная информация, характеризующая эмоциональное состояние индивида в процессе общения (радость, печаль, гнев, страх, удивление, различные сложные чувства) является одной из важнейших. С.Л. Рубинштейн писал: «Для подлинного понимания не только текста речи, но и говорящего, не только абстрактного «словарного» значения его слов, но и того смысла, который они приобретают в речи данного человека в данной ситуации очень существенно понимание эмоционально-выразительного подтекста, а не только текста».

Следует различать направленность эмоциональной экспрессивности говорящего:

а) на партнера (партнеров) по общению;

б) на предмет разговора;

в) на самого себя, что, естественно, предполагает совершенно различный психологический характер воздействия выражаемой эмоции на коммуниканта и соответственно его реакцию. Восприятие эмоциональной информации зависит от степени выраженности эмоции в голосе и ее вида. Исследования показали большую надежность адекватного восприятия таких эмоций, как гнев и страх по сравнению с эмоцией радости. С эволюционно-исторической точки зрения это можно объяснить большей социально-биологической значимостью эмоций гнева и страха (как сигналов угрозы и опасности) по сравнению с эмоцией радости (как сигнала комфорта и удовольствия). С акустической точки зрения эмоции гнева и страха закодированы более выразительными и надежными средствами, чем эмоция радости.

Чтобы достаточно эффективно реализовывать закономерности перцептивной стороны профессионального общения, сотруднику органов внутренних дел необходимо владеть навыками восприятия другого человека, а также навыками выражения своего отношения к партнеру. Такие навыки называют *перцептивными* и *экспрессивными*.

Перцептивные навыки личности проявляются в том, чтобы управлять своим восприятием и организовать его; верно оценивать социально-психологический настрой граждан; «считывать» изменения в лице, голосе, жестах; определять тон общения; устанавливать необходимый контакт; по первому впечатлению прогнозировать «ход» общения.

Перцептивные навыки позволяют верно оценивать эмоционально-психологические реакции и даже их прогнозировать, избегая тех, которые помешают достичь цели общения.

Экспрессивные навыки коммуникативно-исполнительской деятельности принято рассматривать как систему умений, создающих единство голосовых, мимических, визуальных, моторных психолого-физиологических процессов. По своей сути это навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативно-исполнительской деятельности.

Особенности формирования образа партнера:

1. Восприятие партнера носит предметный характер. Эта конкретность выражается в восприятии трех основных характеристик образа: физических данных; экспрессии, т.е. особенности самовыражения партнера; внешнего оформления. Поэтому сотруднику полиции при получении информации целесообразно придерживаться этих показателей.

2. Целостность образа. Например, целостный образ возникает постепенно в зависимости от приближения к объекту.

Причем на дальних расстояниях характерно завышение роста, а верхние части фигуры распознаются лучше нижних. Кроме удаленности важное значение имеет ракурс.

3. Константность образа. По мере накопления сведений образ объекта остается постоянным.

4. Осмысленность. В образ включаются обобщенные данные о категории людей, к которой принадлежит объект восприятия.

В данном случае особенно велика *роль социальной установки наблюдателя.*

Основным исходным психологическим механизмом формирования внешнего образа партнера является *узнавание*. Характерно, что порог узнавания людей ниже порога узнавания вещей.

Основная закономерность узнавания состоит в том, что идет рассматривание фигуры сверху вниз. Верх головы, волосы, лоб и глаза являются исходной точкой отсчета. Поэтому наиболее легко затем воссоздаются (портретируются) именно эти элементы.

Другая закономерность формирования образа — целесообразность. В поле зрения попадают те элементы внешности, которые определяются целью наблюдения.

Третья закономерность — особенности стимулирования при построении образа партнера. При положительной стимуляции образ партнера описывается более привлекательно и полнее. Таким образом, подкрепление также участвует в конструировании восприятия человека человеком. Поэтому сотруднику органов внутренних дел при проведении процессуальных действий следует воздерживаться от своих оценок личности объекта деятельности.

Четвертая закономерность — эмоциональное состояние партнера (свидетеля). В состоянии эмоционального возбуждения партнеру дается также неполная и непривлекательная оценка.

Пятая закономерность — характер взаимоотношений между партнерами. Дезорганизует восприятие и последующее портретирование чувство страха или взаимной антипатии.

Отражение партнера обусловлено восприятием содержания личности человека. Для людей при составлении образа партнера элементы внешности распределяются примерно следующим образом.

1. *Физический облик* — 82,5% элементов внешности человека: рост (длина тела); глаза (цвет); нос; особенности телосложения; цвет волос. Рост, цвет глаз и волос выполняют роль *опорных признаков*, с которыми затем связываются все остальные элементы внешности. Важными признаками физического облика также являются контур тела и форма лица. Но они выделяются не в первую очередь.

2. *Экспрессия* — внешние особенности выражения чувств и поведения. К элементам экспрессии, которые чаще всего воспринимаются в первую очередь, относятся: общее выражение лица; выражение глаз; особенности голоса и речи; жесты. Экспрессивные особенности портретируемого лица обычно составляют около 14% информации о нем. Включение черт экспрессии характерно при описании облика хорошо знакомых людей. Следует учесть, что большинство людей во внешнем облике партнера быстрее отмечают те особенности, которые являются отклонением от общепринятой нормы.

3. *Внешнее оформление* — одежда, прическа, косметика, украшения и т.п. Эти данные обычно не превышают 5% общей информации.

Соотношение этих трех групп элементов образа партнера у различных профессиональных и возрастных групп различно, тем не менее общие зависимости приблизительно таковы:

- женщины дают более точную оценку образа партнера;
- для подростков характерна слабая фиксация экспрессии и сосредоточенность на внешнем оформлении портретируемого лица;
- для взрослых типична сосредоточенность на экспрессии.

Особенности восприятия у различных групп людей зависят от уровня культуры и образования, от целей и задач деятельности, от жизненного опыта.

Выделяют четыре основные *способа познания личности на основании «объяснения» ее внешности*:

- 1) *аналитический* — каждый из элементов внешности связывается с конкретными психологическими свойствами личности;
- 2) *эмоциональный* — качество личности приписывается человеку в зависимости от привлекательности его внешности;
- 3) *перцептивно-ассоциативный* — человеку приписываются качества другого, внешне похожего на него человека;
- 4) *социально-ассоциативный* — человеку приписываются качества того социального типа, к которому он его отнесет на основе внешности.

Наиболее образованные и проницательные обращают внимание на особенности экспрессии, другие — на физические черты и оформление внешности. Их описания внешнего облика партнера можно свести в три группы.

1. Суждения, которые имеют четко определенное описание и применялись для обозначения конкретных элементов (70%).

2. Суждения на основе штампов обыденного сознания или сходства с чьей-то внешностью. Сюда можно отнести суждения, в которых приводятся аналогии с психическими особенностями, — «умный лоб», «волевой подбородок», «чувственные губы» (11%).

3. Суждения, характеризующие «выразительное поведение», — «угрюмое лицо», «печальные глаза», «виноватая походка» и т.п. (4%).

Отражая облик одних и тех же людей, партнеры по общению преломляют их через ту систему образов и понятий, которая у них уже сложилась. Поэтому и характер осмысления облика одних и тех же людей всегда различен.

Люди с развитым образным мышлением, пожилые, необщительные, эмоционально неустойчивые успешнее опознают отрицательные эмоциональные состояния. Практически любые эмоциональные состояния опознают люди с образным мышлением, эмоционально подвижные, экстраверты.

Немаловажна и критическая оценка первого впечатления. Для этого каждый сотрудник органов внутренних дел должен представлять как оно формируется. Как показывают исследования, первое впечатление о вступающем в контакт человеке играет очень большую роль в установлении и развитии контакта с человеком.

Оно складывается на основе восприятия:

- а) внешнего вида человека;
- б) его экспрессивной реакции (мимики, жестов, поз, походки);
- в) голоса, речи, о чем мы уже говорили достаточно подробно.

Кроме того необходимо знать и использовать механизмы социальной перцепции.

Однако здесь нужно учитывать соблюдает ли собеседник нормы речевой коммуникации. Эти нормы определяют не только то, как должны произноситься слова, но и когда, при каких обстоятельствах те или иные выражения могут употребляться.

Сотрудник обязан уяснить, что, во-первых, каждый человек в силу присущей ему «теории личности» воспринимает другого человека в соответствии с особенностями этой «теории» личности.

Формирование первого впечатления и процесса заведения знакомства в целом во многом зависит от привлечения внимания интересующего лица к личности.

В целях привлечения внимания интересующего лица сотрудник должен точно определить, чего хочет объект, и действовать в соответствии с его желаниями.

В практической деятельности существует много различных приемов выбора предлога для знакомства. Условно их можно разделить на две группы: первая — активной стороной при знакомстве является негласный сотрудник, и вторая — активной стороной является объект.

Однако во всех случаях требуется творческий подход, находчивость и оригинальность.

Таким образом, построение точного образа партнера по общению имеет важное значение для осуществления эффективного взаимодействия с ним. Социально-перцептивная деятельность осуществляется посредством специальных перцептивных механизмов. Сознательное овладение и рациональное использование этих психологических механизмов позволяет правильно воспринимать собеседника, «прочитывать» за его внешними проявлениями внутренние, психические установки, побуждения, намерения, состояния, возможные схемы поведения.

Контрольные вопросы

1. Раскройте специфику социальной перцепции по сравнению с «простым» восприятием.
2. Что общего и каковы различия между эмпатией и идентификацией механизмами социальной перцепции.
3. Дайте определение каузальной атрибуции.
4. Можно ли представить, чтобы в восприятии каких либо социальных феноменов человек оказался вне типичных для него схем каузальной атрибуции.
5. Какие ошибки и эффекты, возникают при построении образа другого.
6. Перечислите правила, которым должно быть подчинено восприятие другого человека.
7. Приведите способы познания личности на основании «объяснения» ее внешности.

Тема 5. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению

1. Сущность межличностной коммуникации.
2. Сущность и виды самопрезентации. Психологическая характеристика имиджа сотрудника органов внутренних дел.

1. Сущность межличностной коммуникации

Значимость компетентного общения во всех сферах жизнедеятельности человека не вызывает сомнений, тем более в работе сотрудников органов внутренних дел, которые сталкиваются с целым рядом социально-психологических проблем, умножением межличностных контактов, усложнением их форм, с увеличением числа экстремальных ситуаций в общении.

Решение вопроса о выборе средств, пригодных для совершенствования навыков общения, зависит, прежде всего, от того, каким образом интерпретируется, понимается компетентность в общении.

Коммуникация – процесс создания и передачи значимых сообщений. Коммуникация отражает смысловой аспект социального взаимодействия.

Коммуникация, по мнению К. Вердербера (2003), выполняет ряд важных для нас функций: удовлетворение потребности в общении; совершенствование и поддержание наших представлений о себе; выполнение социальных обязательств; построение взаимоотношений; непосредственный обмен информацией; воздействие на других.

Она выступает важнейшей составляющей процесса общения и связана с выявлением специфики обмена информацией между людьми, с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений. Важной характеристикой коммуникативного процесса является намерение его участников повлиять друг на друга, воздействовать на поведение другого, необходимым условием чего выступает не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации общения.

Общение – это прежде всего коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, соображениями, настроениями, желаниями.

Содержание конкретной коммуникации может быть очень различным. Существенно и то, что с коммуникацией мы часто связываем представления об эффективности общения. Именно здесь лучше видны удачи и неудачи, так как

любая коммуникация преследует какие-то цели и направлена на удовлетворение потребностей.

Действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми, называются *коммуникативными действиями*.

По типу отношений между участниками различают межличностную, публичную и массовую коммуникацию.

Средствами коммуникативного процесса выступают *две знаковые системы: вербальная (словесная, речевая) и невербальная*.

Невербальная система, в свою очередь, состоит из других систем: оптико-кинетической (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистических (интонация, неречевые вкрапления в речь), организации пространственно-временных параметров коммуникации, контакта глазами.

Рассмотрим невербальные средства и техники общения.

Невербальная (неречевая) система коммуникации является важнейшим компонентом делового общения. По оценкам специалистов именно она является транспортером основной массы информации в процессе общения и источником построения точного образа партнера по общению.

Психологическая калибровка – это процесс распознавания и оценки невербальных признаков поведения, отражающих психологические состояния человека¹.

Эффективность процедур калибровки предполагает развитую способность заметить определенные изменения (включая самые незначительные) в состоянии человека по таким признакам, как: положение тела, жесты, выражение лица; движение глаз; изменение цвета кожи; дыхание; громкость (тон) голоса, темп и ритм речи.

Отметим, что в любом общении наибольшее воздействие на человека оказывает «язык» лица и жестов, голосовые характеристики.

Само же содержание общения (обращения к человеку) определяет лишь 7-10% психологического воздействия.

¹ Носков В.А. Психотехника общения: учебное пособие. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2001. С. 44.

В общении говорится гораздо больше, чем произносится. Один из исследователей невербальных средств коммуникации А. Мейерабиан доказывает, что 93% информации в процессе взаимодействия передается по каналам невербальной системы (55% - мимикой, жестами, позами и 38% - высотой, тембром, интонацией голоса).

Вербальным средствам принадлежит лишь всего лишь 7% циркулируемой в процессе общения информации. Это обусловлено тем, что невербальная система общения включает более 700 000 мимических, жестовых движений и поз, а это значительно больше, чем слов в нашем языке.

Важность невербальной системы общения состоит еще и в том, что по ней передается информация, отражающая отношение человека к партнеру по общению, к происходящим событиям, к обсуждаемым проблемам. В основе этого явления лежит рефлекторная природа неречевых «слов». Как справедливо считает Х. Рюкле, жесты, мимика, движения человека – точные индикаторы его внутреннего душевного состояния, мыслей, эмоций и желаний.

Невербальные средства общения – мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации. Основные элементы общей классификации невербальных средств общения составляют кинесические, просодические, экстралингвистические, проксемические и такесические средства.

Кинесические средства общения – это зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Просодические (паралингвистические) средства общения включают ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения).

Экстралингвистические средства общения составляют включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).

Проксемические средства – это пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.

Такесические средства общения представляют собой динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуи и т.п.

Перечисленные выше средства коммуникации могут эффективно привлекаться лишь в составе целостных *коммуникативных техник*.

Коммуникативные техники - совокупность приемов восприятия, интерпретации и влияния на элементы ситуации общения, обеспечивающих достижение конкретных целей взаимодействия (построение точного образа партнера, установление контакта, понимание другого, передача информации и эмоций, воздействие и изменение поведения участников взаимодействия и др.).

Названные техники подразделяются на невербальные и вербальные.

Невербальные коммуникативные техники - способы эффективного управления пространственно-временными параметрами взаимодействия, выражения экспрессии и информации через мимику, жесты и позы, «прочтения» экспрессивных проявлений партнера по общению, эмоционального заражения и др.

Во всем многообразии выразительных средств невербального общения важнейшее место занимают кинесические, такесические и проксемические средства. Они исследуются специальными областями научного знания, получившими в последние годы бурное развитие – кинесикой, такесикой и проксемикой.

Кинесика – область научного знания, исследующая внешние проявления человеческих чувств и эмоций. Объектом ее научного интереса являются мимика, жестика, пантомимика, выражение глаз (контакт глазами).

Мимике – движениям мышц лица, отражающим внутреннее эмоциональное состояние, принадлежит особая роль в передаче информации. Мимика обладает статусом образного языка общения, специфического кода для

передачи многообразных чувств, оценок, отношений к событиям и явлениям. Одновременно она является и средством воздействия на людей.

К числу основных эмоций, транслируемых с помощью выразительных движений мимической мускулатуры, относят радость, удивление, гнев, презрение, страдание, страх.

Положительные эмоции (любовь, радость и др.) выражаются более четко и распознаются легче. Негативные эмоции (гнев, отвращение, печаль) идентифицируются несколько труднее.

Наиболее выразительными элементами мимики являются брови и губы. Даже незначительное изменение их положения и конфигурации существенно, а иногда и в корне меняет не только оттенок, но и знак эмоции. Благодаря этому у человека есть возможность выражать сотни тонов эмоциональных переживаний. Утверждают, например, что Лев Толстой описал 97 оттенков улыбки.

Учитывая, что правоохранительная деятельность – это прежде всего контакты с людьми, сотрудник полиции должен учиться точно «читать» и правильно интерпретировать мимику людей, уверенно, до артистизма владеть собственной мимикой.

В тесном единстве с работой мимических мышц человека функционируют его глаза. Учитывая тот факт, что человек практически не может управлять изменением размеров зрачка, окологлазными мышцами, глаза являются важным источником правдивой информации о действительных чувствах и переживаниях человека. Например, считается, что если партнер контактирует с глазами собеседника менее 1/3 времени разговора, то есть вероятность того, что он желает скрыть какую-либо информацию или испытывает негативные переживания в виде вины, стыда, недоверия и др. Но нельзя забывать и то, что человек практически всегда отводит глаза в сторону, когда пытается сформулировать мысль, правда длится это всего несколько мгновений.

По продолжительности контакта глазами нескольких незнакомых людей можно выявить их социальные статусы. Доказано, что человек, занимающий более высокую социальную позицию (руководитель, лидер), смотрит на партнера значительно чаще, его взгляд фиксируется на собеседнике более продолжительное время.

Полный перечень наиболее информативных поведенческих признаков, позволяющих определить, каким способом переработки информации мыслит и переживает в данный момент собеседник (визуальный, аудиальный или кинестетический), приводится в таблице 1.

Таблица 1

Информативные признаки поведения в диагностике личности собеседника

<i>Ключи доступа к информации</i>	<i>Репрезентативная система</i>		
	<i>Визуальная</i>	<i>Аудиальная</i>	<i>Кинестетическая</i>
<i>1. Глазодвигательные реакции</i>	Секторы визуализации – глаза вверх, вверх влево, вверх вправо	Секторы аудиализации – глаза влево, вправо, вправо вниз	Сектор кинестетики – глаза влево вниз
<i>2. Изменение дыхания</i>	Дыхание неглубокое верхнее	Ровное, в диафрагме или всей грудью	Глубокое нижнее (животом)
<i>3. Мускульное напряжение</i>	Напряжение есть. Особенно: шея, плечи, живот	Ровное мускульное напряжение, малозаметные ритмичные движения	Расслабленные мускулы и движения
<i>4. Цвет кожи</i>	Бледный (за исключением психосоматических заболеваний)	Промежуточный	Яркий цвет, покраснение
<i>5. Тональность голоса</i>	Высокий тон и напряжение голоса	Четкий, резонирующий голос	Низкий, грудной голос
<i>6. Темп и ритм речи</i>	Быстрый, торопливый	Ровный, ритмичный	Медленный, с паузами

Добавим, что люди по критерию ведущего способа мышления подразделяются на типы: визуалисты, аудиалисты, кинестетики. Их легко определить по преобладающим в речи словам. «Посмотрите; ясное дело; прояснить ситуацию...», «Послушай, это не звучит, громкое дело...», «Это меня не касается; тяжелый человек; холодный как рыба...». Забегая вперед до рассмотрения техники установления психологического контакта, заметим, что, обращаясь к собеседнику в терминах типа: «Посмотри», тогда как ему привычнее «Послушай», Вы вряд ли достигните успеха в контакте.

Эффективная калибровка невербального поведения включает в себя *технику рефлексии* – способность переключаться с одной позиции восприятия (понимания) человека на другую. Это видение ситуации общения с различных точек зрения:

Позиция «Я» – осознание того, что происходит (изменяется) в тебе самом – авторефлексия.

Позиция «Внешний наблюдатель» – наблюдение за процессом общения со стороны (рефлексия во внешней, незаинтересованной позиции);

Позиция «Другой» – идентификация себя с партнером, когда ты ставишь себя на его место, в его положение, отождествляясь с его состоянием. (Заимствованная позиция средствами рефлексии или эмпатии).

Многообразная гамма чувств, настроений, отношений людей проявляется в *жестах*, представляющих собой своеобразный язык движений тела, включающий жестовые «слова», «предложения», «знаки препинания». Мудрецы говорят, что жест есть не движение тела, а движение души.

Знание «алфавита» и «грамматики» жестов позволяет читать человека как книгу. Такая возможность имеет место благодаря тому, что жесты в меньшей степени подвержены сознательному контролю, чем мимика.

Специалисты в области невербального общения А. Пиз, Дж. Ниренберг и Г. Калеро дают подробную классификацию жестов.

Сотруднику органов внутренних дел важно иметь представление, прежде всего, о тех жестах, в которых выражаются отношение к ситуации общения и к

обсуждаемой проблеме, психическое состояние и степень искренности гражданина.

«*Открытые жесты*» и «*жесты расположения*» характеризуются открытостью и доступностью для визуального контроля ладоней и отсутствием каких-либо перекрещиваний рук и ног, прикладыванием руки к груди, прикосновением к партнеру. Такие жесты свидетельствуют о психологической открытости и искренности человека, его готовности к равноправному взаимодействию.

«*Закрытые жесты*» и «*жесты неискренности*» указывают на то, что в общении имеется второй, скрытый, контур, что человек решает противоречивые психологические задачи.

В этом плане интерес представляют открытые жесты, закрытые жесты и жесты неискренности, жесты оценки и отрицания, уверенности, нервозности и неуверенности.

«*Жесты оценки*» (почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и т.п.) указывают на сомнение человека в предоставляемых ему фактах и аргументах.

«*Жесты отрицания*» (отклонение корпуса назад, скрещение рук и ног, дотрагивание до кончика носа и др.) указывают на то, что сомнения человека приобрели устойчивый характер и достигли уровня негативного отношения к тем или иным фактам и аргументам.

«*Жесты уверенности*» (соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле и др.) свидетельствуют о том, что человек максимально уверен в своих возможностях, комфортно себя чувствует, владеет ситуацией, и даже возможно испытывает чувство превосходства.

«*Жесты нервозности и неуверенности*» (переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами и др.) говорят о неуверенности человека в своих возможностях или в благоприятном исходе разговора.

«*Жесты ожидания*» включают потирание ладоней друг о друга, медленное вытирание влажных ладоней о ткань и др.

Умение сотрудника полиции понимать язык жестов является обязательным личностным качеством профессионала, поскольку оно позволяет ему быть проницательным и коммуникабельным, уверенно ориентироваться в различных ситуациях, глубоко разбираться в людях.

Такесика – научная область, исследующая проявления человеческой психики в прикосновениях партнеров. Прикосновения более всего отражают статусно-ролевые позиции и степень эмоциональной близости общающихся. Малейшая неточность в выборе типа прикосновения (например, стремление похлопать по плечу необщительного начальника) может привести не только к срыву общения, но и к крушению карьеры.

Среди множества коммуникативных прикосновений наибольший интерес для сотрудника представляют рукопожатия. Они составляют большую часть из всех применяемых в общении прикосновений. По типу рукопожатия можно определить его претензии на определенный статус в отношениях и спрогнозировать стиль взаимодействия.

Специалисты выделяют *три основных вида рукопожатий: равноправное, доминирующее и покорное.*

Равноправное рукопожатие (ладонь твердая, подается прямо, вертикально полу) свидетельствует об уверенности в своих возможностях и готовности к равноправному и взаимовыгодному диалогу.

Доминирующее рукопожатие (рука подается сверху, ладонью вниз; рука собеседника может бесцеремонно задерживаться) говорит о высоком самомнении, нацеленности на доминирование во взаимодействии.

Покорное рукопожатие (вялая рука подается снизу, ладонью вверх) отражает готовность человека признать доминирование другого.

Учет этих невербальных аспектов общения осуществляется в рамках *специальных коммуникативных техник.*

Техника управления ситуацией общения посредством мимики и жестов - целенаправленное использование мимических движений, жестов и поз, содержащих информацию для сознания и подсознания партнера по общению об отношении личности к текущей ситуации общения и ее перспективам.

Пространственно-временные параметры общения изучает научная область *проксемика* (англ. *proximity* – близость). Этот термин введен в оборот американским антропологом Э.Холлом, пионером в изучении территориальных потребностей человека. Он отмечает, что любое живое существо стремится иметь свою территорию. Африканский лев, например, контролирует пространство радиусом более пятидесяти километров. Любая попытка вторгнуться в это пространство воспринимается царем зверей как покушение на него самого.

По мнению Э. Холла, каждый человек имеет вокруг себя некое пространство, которое он считает «своим». В этом пространстве исследователь выделил четыре зоны (дистанции, расстояния), в которые в обычных условиях каждый человек допускает те или иные категории других людей и решает вполне конкретные коммуникативные задачи: интимную, личную, социальную, публичную.

Такое пространство было названо межличностным, а расстояние между общающимися людьми – *коммуникативной дистанцией*.

Межличностное пространство - расстояние до партнера, наиболее комфортное для решения конкретной коммуникативной задачи. Межличностное пространство подразделяют на зоны. Принято выделять интимную, личную, социальную и публичную зоны общения.

Интимная зона (0 – 45 см) предназначена для общения с самыми близкими людьми (родными, любимыми, и др.). Для общения в этой зоне характерны доверительность, тактильный контакт и негромкий голос.

Личная (персональная) зона (45 – 120 см) предназначена для обыденного (светского) общения с хорошо знакомыми людьми (друзьями, коллегами).

Общение здесь допускается по преимуществу в виде поддерживающего разговора и визуального контакта между партнерами.

Социальная зона (120 – 400 см) предназначена для проведения формальных встреч в служебных помещениях, для ведения деловых переговоров, для общения с малознакомыми людьми. Например, беседа начальника с подчиненным требует именно такой дистанции.

Публичная зона (свыше 400 см) предназначена для общения с большими аудиториями.

Размеры личного пространства и конкретных коммуникативных зон меняются в зависимости от вида человеческой активности и местонахождения (например, в транспорте в час «пик» оно может быть минимально, в ночное время – максимально), от психического состояния (в плохом настроении человек сознательно или бессознательно стремится увеличить расстояние до других людей и болезненно реагирует на попытки окружающих его нарушить), от статуса общающихся и др.

Нарушение коммуникативных дистанций одним из партнеров может привести к ухудшению психологической атмосферы общения, негативным эмоциональным и поведенческим реакциям собеседника. Доказано, например, что бесцеремонное вторжение в интимную зону человека влечет весьма ощутимые физиологические изменения в его организме (учащение сердцебиения, повышенное выделение в кровь адреналина, прилив крови к голове и др.), вызывает состояние стресса.

Немаловажной проксемической характеристикой, ощутимо влияющей на ход и результаты профессионального общения, является *угол взаимодействия партнеров*.

Специалисты считают, что расположение партнеров за столом *друг против друга* стимулирует развитие оборонительных и сопернических настроений. Однако для официальных деловых встреч такая коммуникативная позиция вполне допустима. Расположение собеседников *по диагонали* с разных сторон стола подчеркивает и поддерживает их независимость. Для дружеской

беседы наиболее приемлемым с психологической точки зрения является положение партнеров у *угла стола*. Деловая партнерская беседа психологически поддерживается расположением партнеров с *одной стороны стола*. Важно также учитывать и «вертикальный» угол взаимного расположения общающихся. Известно, что партнер, расположенный выше собеседника, а также занимающий более высокое кресло, получает дополнительные «проксеимические» шансы на доминирование в процессе общения.

В литературе имеются указания на «защитные» функции мебели и различных предметов, прикрывающих некоторые части тела партнера. Так, столик, расположенный между общающимися позволяет им чувствовать себя более комфортно и расслаблено, так как снимает необходимость контроля за собственными ногами. Он позволяет в минуты волнения убрать из поля зрения партнера и кисти рук. Поэтому, стремясь создать психологические условия для максимального удобства партнера по общению, необходимо насытить пространство взаимодействия такими защитными элементами.

На состояние взаимодействия определенное влияние оказывает время его осуществления, динамика биоритмов и суточных ритмов жизнедеятельности партнеров.

Известно, что одни люди более продуктивны в утренние часы («жаворонки»), другие – в поздние вечерние часы («совы»). Считается, что в районе 19 часов нервно-психическое состояние людей становится более неустойчивым, повышается риск нарастания раздражительности и вспыльчивости. Есть сведения о более высокой работоспособности людей в холодное и сухое время, чем в жаркую и влажную пору.

Поэтому для эффективного управления пространственно-временными факторами общения применяется специальная *техника построения межличностного пространства*, определяющая выбор расстояния до партнера, угла и уровня взаимодействия с ним, элементного оформления пространства контакта, обеспечивающих достижение целей профессионального общения.

Она ориентирует сотрудника полиции учитывать при организации пространственно-временных параметров общения такие факторы, как степень психологической близости потенциальных участников, особенности динамики работоспособности партнера («жаворонок» или «сова»), его настроение, состояние погоды, цели предстоящей встречи, и др.

В процессе невербального общения решаются важнейшие коммуникативные задачи: построения точного образа партнера, создания психологически комфортной и безопасной атмосферы общения, конкретизации смысла вербальных сообщений, эмоционального воздействия на делового партнера и др.

Для решения этих задач применяются невербальные техники общения позволяющие эффективно управлять пространственно-временными параметрами взаимодействия, выражением экспрессии и информации через мимику, жесты и позы, «прочитывать» экспрессивные проявления партнера по общению, эмоционально заражать его, и т.д.

Несмотря на всю важность невербальных средств общения, они лишь уточняют, конкретизируют смысл, придают эмоциональную окраску конкретной информации, передаваемой при помощи речи.

Вербальная система коммуникации имеет сложную структуру.

Лексика (от греч. *lexikos* – относящийся к слову) понимается в двух значениях: а) словарный запас языка и б) совокупность слов, характерных для данного варианта речи (бытовая, военная, деловая и др.).

Фразеология (от греч. *phrasis* – выражение и ...логос – наука, учение) – совокупность фразеологизмов данного языка. Фразеологизмы – устойчивые словосочетания, значение которых не выводимо из значений составляющих его компонентов.

Грамматика (от греч. *gramma* – буква, написание) – строй языка, система языковых форм, способов словопроизводства, синтаксических конструкций, образующих основу для языкового общения.

Синтаксис (от греч. *syntaxis* - порядок, построение) – способы соединения слов и их форм в словосочетания и предложения.

Дикция (от лат. *dictio* – произношение) – произношение, манера выговаривать слова.

Речевое общение не сводится к говорению. Это, скорее, сложный процесс оформления мысли в слова и предложения, предполагающий выполнение таких коммуникативных действий, как подбор адекватных слов, построение из них предложений, говорение, слушание партнера, уточнение его мыслей, уточнение своей позиции и т.д.

Владение языком предполагает наличие культуры речевого общения, умение точно формулировать свои мысли, излагать их доступным языком, своевременно реагировать на его реакции, убеждать собеседника.

Культура речевого общения сотрудника органов внутренних дел состоит в умелом, свободном использовании всех средств и выразительных возможностей языка. Она складывается из *лексической, грамматической и фонетической культур*.

Лексическая культура отражает богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов.

Грамматическая культура речи человека отражает его способность правильно строить фразы и речь в целом.

Фонетическая культура заключается в правильности произношения слов, в четкости дикции, позволяющих доводить до партнера значение мысли.

Культура речевого общения в решающей степени определяется владением общей и современной деловой лексикой и умением применять ее с учетом уровня мышления и жизненного опыта партнера. Одинаково негативно воспринимаются собеседником как узкопрофессиональные, сленговые выражения, так и явно непрофессиональный лексикон.

В процессе речевого общения важно все: как обращаются к человеку, что говорится вначале, что в конце беседы, какие слова применяются для выражения мысли и т.д.

Сотрудник полиции должен быть готов к тому, что его собеседник может использовать в разговоре любые даже узкопрофессиональные термины. Это требует предварительной проработки профессионального словаря, уточнения основных дефиниций, связанных с темой предстоящего разговора.

Опыт показывает, что короткие фразы более точны и логичны, удобны для восприятия и понимания.

Необходимо также четко различать такие формы профессионального общения, как *монолог и диалог*.

Монолог по существу не ориентирован на партнера. Он предназначен для доведения информации, уведомления, инструктажа. Даже при проведении названных форм взаимодействия следует помнить, что коммуникативная эффективность монолога составляет от 20 до 50%. Это средняя эффективность информационного действия, не подкрепленного обратной связью.

Диалог более эффективен. Он состоит из монолога и активного слушания. Оба вида речевого общения применяются как в индивидуальном общении, так и при публичных формах профессионального взаимодействия.

Для повышения эффективности речевого общения необходимо использовать *специальные коммуникативные техники*.

Вербальные коммуникативные техники – это приемы эффективной передачи информации с помощью речи в монологическом и диалоговом взаимодействии, в публичном выступлении, способы понимающего и активизирующего слушания и др.

Для эффективного применения вербальных коммуникативных техник необходимо владеть методами выявления актуальных *модальностей партнера по общению*.

Для понимания сущности модальностей и техник работы с ними важно уяснить следующие положения. Известно, что люди обладают сознанием, подсознанием и функционируют в определенной среде. Человеческим поведением управляют образы, возникающие из прошлого опыта, а также создаваемые воображением и хранимые в подсознании.

Внешний мир и подсознание взаимодействуют с сознанием посредством *трех модальностей* – основополагающих систем образов, ощущений и представлений: *визуальной* (зрительной), *аудиальной* (слуховой), *кинестетической* (чувственной).

У человека, как правило, одна из модальностей является ведущей в переработке информации. Такая модальность называется ведущей репрезентативной системой человека.

В соответствии с доминирующей модальностью людей делят на три группы:

- *визуалов* (воспринимающих и перерабатывающих информацию в виде образов);
- *аудиалов* (воспринимающих и перерабатывающих информацию в виде звуков и слов);
- *кинестетиков* (воспринимающих и перерабатывающих информацию в виде ощущений).

Необходимая в профессиональном общении точность передачи и приема информации достигается в том случае, когда эта информация подается в терминах, характерных для его доминирующей модальности.

Таким образом, коммуникация в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел представляет собой процесс передачи и приема информации в виде сообщений, кодируемых с помощью вербальных и невербальных средств и передаваемых по визуальному, аудиальному, кинестетическому, аудио-визуальному, визуально-кинестетическому каналам. Умелое использование коммуникативных средств и каналов, коммуникативной дистанции и угла общения позволяет достигать цели делового взаимодействия.

2. Сущность и виды самопрезентации. Психологическая характеристика имиджа сотрудника органов внутренних дел

Любой человек заботится о впечатлении, которое он производит на окружающих. Это стремление оставить во внутреннем мире других людей свои

позитивные «следы» А.В. Петровский назвал потребностью в персонализации или потребностью «быть личностью». Не случайно Д. Майерс подчеркивает: «В разной степени мы постоянно управляем впечатлениями, которые создаем».

Хотим ли мы произвести впечатление, запугать или показаться беспомощным, мы являемся общественными созданиями, играющими перед аудиторией». Акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать благоприятное впечатление, соответствующее чьим-либо идеалам Д. Майерс называет *самопрезентацией*. Причем он включает в рамки данного определения как стремление человека наилучшим образом представить себя окружающим (внешняя аудитория), так и сохранять позитивное самовосприятие (внутренняя аудитория).

Сотрудник органов внутренних дел, как и каждый индивид стремится, чтобы формирующийся в сознании внешней и внутренней аудитории образ своего Я был максимально положительным. В знакомых ситуациях предъявление самого себя происходит практически автоматически. В незнакомых обстоятельствах это требует сознательных усилий.

Однако чрезмерная забота о самопрезентации может нарушать и даже разрушать отношения. Дело в том, что заикленность на проблеме своего позитивного образа нередко сопровождается использованием деструктивных стратегий самопрезентации и, прежде всего, ложной скромности, создания себе препятствий, самомониторинга и др.

Ложная скромность – демонстративное и публичное пренебрежение к себе, являющееся скрытым предрасположением в пользу своего Я и нацеленное на получение успокаивающих «поглаживаний» от окружающих.

Искусственно создаваемые себе препятствия – защита своего Я-образа путем нахождения подходящего оправдания собственным неудачам.

Самомониторинг – изучение способов презентации себя в социальных ситуациях и регулирование поведения с целью произвести желаемое впечатление на окружающих.

Такие стратегии, помогая человеку адаптироваться в конкретных ситуациях, вместе с тем, ведут к отказу от собственных целей, мотивов, утрате своего личностного своеобразия. Человек привыкает постоянно «подлаживаться» под других людей, становится своеобразным «социальным хамелеоном».

Эффективность самопредъявления во многом зависит от уверенности человека в себе (*ассертивности*), то есть способности индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления (Р. Ульрих).

С этим качеством личности в обратно пропорциональной зависимости находятся заболевания неврозами, сердечно-сосудистыми расстройствами и др. Не случайно проблема уверенности исследуется в различных аспектах практически во всех психологических теориях и психотерапевтических практиках.

Основная особенность неуверенной в себе личности состоит в том, что она стремится в максимальной степени избегать любых форм личного самопроявления. Любая форма презентации собственных мнений, потребностей, желаний, достижений либо не имеет смысла в системе их ценностей, либо невозможна вследствие отсутствия навыков их выражения, либо неприятна в связи с переживанием страха, чувства вины, стыда и др.

Для того, чтобы человек уверенно чувствовал себя в ситуациях социального (в том числе и профессионального) взаимодействия, он, по мнению Р. Лазаруса должен обладать следующими качествами: способностью открыто говорить о своих желаниях и требованиях; умением говорить «нет»; способностью открыто говорить о своих позитивных и негативных чувствах; навыками установления контактов с окружающими.

Уверенность в себе формируется методами систематической работы над собой, знакомства с соответствующей литературой, наблюдения за поведением уверенных в себе людей и присвоением эффективных моделей социального взаимодействия и др. В последнее время активно развивается и находит

широкое применение такой вид психопрактики, как тренинг уверенности в себе (ассертивности), проводящийся как индивидуально, так и в составе групп.

Результатом самопрезентации и работы механизмов социальной перцепции являются имидж и авторитет человека.

Имидж представляет собой эмоционально окрашенный образ человека, формирующийся в его сознании и сознании окружающих людей и регулирующий их поведение и взаимодействие

Имидж проявляется в трех пространствах бытия личности: в ее внутреннем мире, в пространстве межличностного взаимодействия и во внутреннем мире других людей. В нем отражаются харизма, интеллектуальные и эмоциональные качества человека, стиль его взаимодействия с другими людьми и «вклады» во внутренний мир окружающих в виде авторитета, репутации и др.

Имидж содержит в себе не только более или менее проверенные, объективные знания о человеке, но и догадки, легенды, гипотезы о нем. В силу этого имидж наделяет человека новыми, зачастую реально не присущими ему, характеристиками.

По своему знаку имидж может быть положительным, отрицательным или нейтральным, и вследствие этого, он способен оказывать позитивное или негативное влияние на профессиональные отношения сотрудника органов внутренних дел с гражданами.

Имидж – это не только образ, складывающийся в сознании людей, но и своеобразный ярлык, приклеиваемый человеку, тесно связанный с понятием роли и по существу являющийся определенным вектором ролевого поведения человека. Он стимулирует воображение, требует от человека умения «жить на уровне имиджа», отвечать ожиданиям, и, следовательно, имеет мотивационную и мобилизующую силу (функцию).

Имидж оказывает внушающее воздействие на своего носителя и может превратиться в аутостереотип, входящий в образ Я. В силу этого он выступает

мощным регулятором поведения, как окружающих людей, так и своего носителя.

Психологическими механизмами воздействия имиджа на поведение человека являются самооценка, социальное сравнение, потребность в признании, престиже и др.

Социально-психологическим механизмом регуляции социального поведения носителя имиджа с окружающими являются социальные ожидания людей. По отношению к человеку, имеющему определенный имидж, формируются вполне конкретные ожидания окружающих. В зависимости от того, как эти ожидания осуществляются, человек обретает определенную репутацию – положительную или отрицательную.

Обратная связь, получаемая человеком об образе, складывающимся в общественном сознании, вызывает у него те или иные эмоциональные реакции, которые, в свою очередь, вносят коррективы в его поведение.

Технологическая схема формирования имиджа представляет собой последовательность применения процедур приведения его образа в соответствие с ожиданиями конкретной аудитории.

К технологическим схемам формирования имиджа человека можно отнести приемы, условно названные нами как «Санта-Клаус», «Рояль в кустах», «Магнит», «Рэкет», «Контраст», «Последовательное приближение» и др.

Метод «Санта-Клаус» состоит в выявлении наиболее одобряемых значимыми для человека людьми качеств имиджа человека, выполняющего ту или иную социальную роль, и присвоении этих качеств. Причем такое присвоение может происходить как путем реального их формирования у себя, так и путем искусственного насыщения своего имиджа ими («пускание пыли в глаза»).

Метод «Рояль в кустах» предполагает априорное формирование у значимого окружения высокопозитивного отношения к конкретным личностным качествам и поведенческим стилям людей, выполняющих конкретные социальные роли и последующее их «обнаружение» у себя. Так,

кандидату в руководители подразделения можно исподволь формировать у значимых других понимание высокой важности владения данным специалистом иностранным языком (связями в силовых структурах, опытом военной службы и др.), а затем заявить своих способностях и возможностях в данной области.

Метод «Магнит» состоит в том, чтобы демонстрировать значимому окружению тесные отношения с такими людьми, которые обладают признанным в данном социуме (в области деятельности) авторитетом. В данном случае происходит бессознательный перенос качеств авторитетных знакомых на конкретного человека. Используя этот метод многие, например, кандидаты в руководители различных уровней вовлекают в свою выборную кампанию известных политиков, ученых, деятелей культуры и искусства, спортсменов, демонстрируя «приятельские отношения» с ними.

Метод «Рэкет» предполагает безапелляционное приписывание себе деловых качеств других людей.

Метод «Контраст» основан на систематическом сравнении носителя имиджа с людьми, априорно проигрывающими ему по социально значимым качествам.

Метод последовательного приближения состоит в плановом, последовательном динамическом изменении своего имиджа от неприемлемого до максимально востребуемого в данной деятельности (сфере, социуме).

Преподносить себя так, чтобы создать желаемое впечатление о себе, не утрачивая своего лица и не теряя достоинства, развивая авторитет, дело тонкое и ему нужно учиться постоянно. Наряду с методами совершенствования способов самопрезентации, характерными для естественной социализации, разработаны специальные методы развития имиджа, ассертивности, лидерских качеств, влияния на других людей.

От результата самопрезентации личности во многом зависит ее авторитет в своем социальном окружении, то есть результат формирования имиджа.

Авторитет является необходимым условием эффективности делового взаимодействия. Человек, не обладающий или утративший авторитет, в деловой среде обречен на неуспех.

В психологии под *авторитетом* (лат. – влияние, власть) понимается степень его влияния на людей, сотрудников организации, проявляющаяся в сфере отношений.

Авторитетный сотрудник органов внутренних дел способен оказывать влияние на людей, которое объективируется в некоторых социально - психологических феноменах (рис.10).

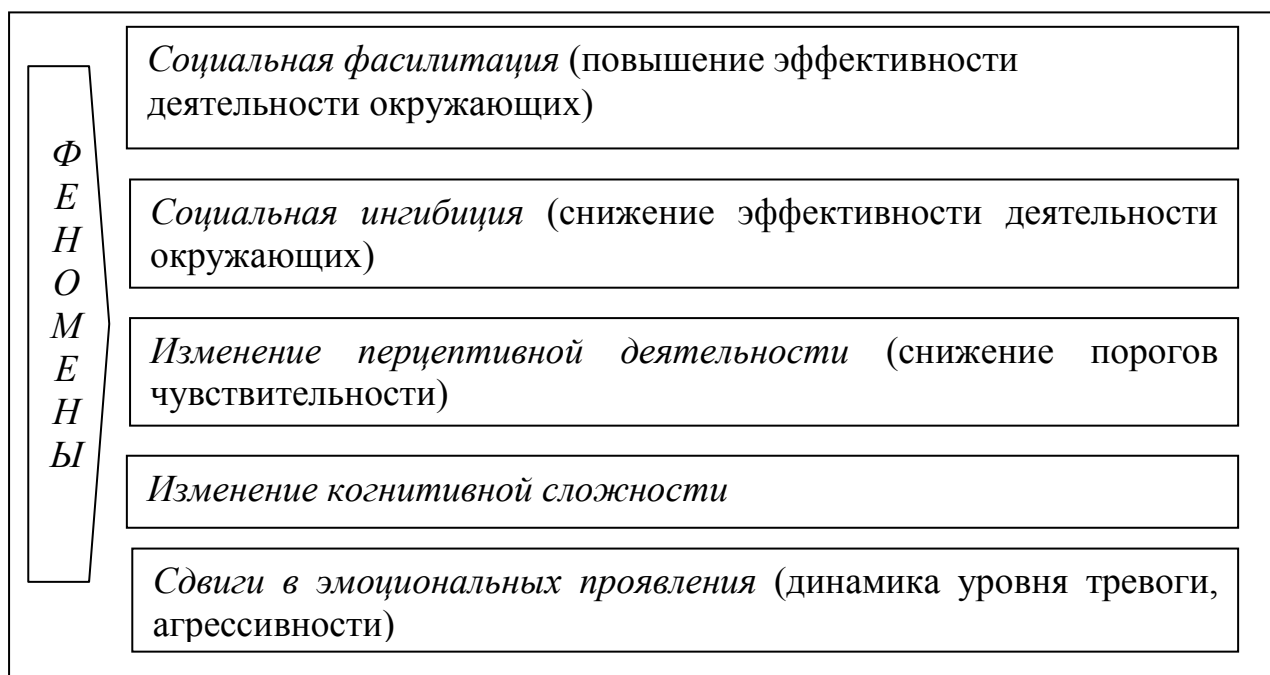


Рис.10. Социально-психологические феномены, в которых проявляется авторитет сотрудника органов внутренних дел

Авторитет сотрудника органов внутренних дел в среде профессионального взаимодействия является кардинальным условием эффективности его влияния на граждан, безусловного достижения целей своей

Феномен профессиональной компетентности сотрудника органов внутренних дел целесообразно рассматривать с точки зрения наивысшего выражения коммуникативных, интеллектуальных, эмоционально-волевых и других преимуществ одних сотрудников, перед другими. В итоге анализа

полученных характеристик компетентным можно назвать сотрудника, который имеет явные преимущества в сравнении с другими благодаря своему личностному и профессиональному потенциалу. Он способен выдержать любые служебные катаклизмы, изменившиеся условия профессиональной среды, преодолеть препятствия (социальные, правовые, психологические барьеры и др.), добиться успеха в профессиональной сфере, закрепить эту успешность в сознании других людей и сделать свои действия определенной нормой для других.

Получить ориентиры, которыми можно руководствоваться в формировании социально одобряемого образа сотрудника органов внутренних дел целесообразно с помощью выяснения мнений граждан о деятельности сотрудников.

Таким образом, социальная оценка деятельности сотрудника органов внутренних дел, являющегося признанным и успешным в социальном восприятии, основывается на признании его личностью незаурядной, действующей эффективно в силу своих коммуникативных способностей, нравственных принципов, профессионального мастерства. Социально успешный сотрудник органов внутренних дел - это высоко образованный субъект профессиональной деятельности, влияющий на правовое состояние общества за счет своего коммуникативного, личностного потенциала и вызывающий тем самым у граждан доверие и признание.

Контрольные вопросы

1. Какие функции выполняет коммуникация, по мнению К. Вердербера.
2. Дайте определение психологической калибровки.
3. Перечислите основные элементы общей классификации невербальных средств общения.
4. Каковы информативные признаки поведения в диагностике личности собеседника.
5. Раскройте невербальные и вербальные техники общения.

6. Психологические механизмы влияния имиджа на эффективность общения в практической деятельности органов внутренних дел.

7. Охарактеризуйте социально-психологические феномены, в которых проявляется авторитет сотрудника органов внутренних дел

Тема 6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению

1. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения.
2. Методы и средства воздействия на человека в общении.
3. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами.

1. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения

В психологии *воздействие* трактуется как целенаправленный перенос движения и информации от одного участника взаимодействия к другому, сопровождаемый изменением установок, намерений, представлений, оценок, состояния и поведения человека, на которого оно было направлено. Воздействие может быть *направленным* и *ненаправленным*, *прямым* и *косвенным*.

Направленное воздействие имеет целью изменить поведение конкретного человека, *ненаправленное* осуществляется в результате действия психологических механизмов заражения и подражания.

Прямое воздействие состоит в открытом предъявлении партнеру своих требований и претензий.

Косвенное воздействие осуществляется путем изменения окружающей партнера среды.

Воздействие осуществляется на этапах коммуникативного присоединения к партнеру, его ведения и разрыва.

Коммуникативное присоединение – рациональное вхождение в контакт с партнером по общению, при котором ситуация общения представляется ему максимально комфортной, понятной, безопасной, не требующей специального контроля.

Ведение партнера по общению – это такой способ взаимодействия, при котором партнер направляется к достижению совместной цели всей ситуацией общения, принимает позицию собеседника без необоснованного сопротивления, считая ее результатом реализации собственных коммуникативных стратегий.

Разрыв – своевременный выход из ситуации взаимодействия.

Взаимодействие в общении представляет собой целенаправленный и упорядоченный процесс смены партнерами коммуникативных ролей.

В различных психологических концепциях рассматриваются разные коммуникативные роли. В транзактном анализе наиболее важными из них представляются роли, связанные актуальными эго-состояниями личности (Дитя, Взрослый, Родитель) и с позициями говорящего и слушающего. От правильного определения актуальной роли партнера и своевременного перехода в новую коммуникативную роль всех участников зависит эффективность взаимодействия.

Важным условием эффективного присоединения и ведения партнера по общению является выявление его стратегий переработки информации. Установлено, что люди различным образом воспринимают происходящие с ними события, сигналы внешнего и внутреннего мира. Одни это делают с помощью зрительных образов. Они перерабатывают получаемую информацию с учетом таких параметров как размеры, форма, структура наблюдаемых объектов, цветовая гамма, расстояния до них и т.п. Таких людей называют визуалами.

Другие люди склонны воспринимать мир в звуках, словах, в звуковых оттенках и т.п. Они относятся к аудиалам.

Третьи предпочитают вычленять в информации чувственную, сенсорную, двигательную составляющие. Их относят к кинестетикам.

Установлено, что каждой стратегии переработки информации (визуальной, аудиальной, кинестетической) соответствует свой язык кодирования и раскодирования информации. Представители разных групп вполне способны понимать друг друга. Однако, в ситуациях, требующих высокой скорости взаимопонимания, ответственности за свои действия, стресса, отсутствия опыта общения между партнерами, недопустимости ошибок, и в других сложных обстоятельствах необходимо говорить с партнером на одном языке. Для этого нужно точно выявить принадлежность собеседника к соответствующей группе и осуществлять взаимодействие с ним на языке его стратегии переработки информации.

Модальность — форма отражения раздражителя в определенной сенсорной системе (зрительной, слуховой, тактильной)

Ведущая модальность определяется по особенностям лексики, жестикуляции и схеме движения зрачков глаз при переработке информации.

Визуалы склонны часто употреблять такие слова: видеть, зрительный, видимый, образ, яркий, ясно, красиво, посмотрим, и др.

Аудиалы оперируют словами: послушайте, Вы меня не слышите, согласовывать, ставить задачу, звучать, громкий, тихий, оглушать, решать, и др.

Кинестетики более часто используют термины: чувствовать, тяжелый, вкусный, грубый, твердый, горький, и т.п.

Если мысленно разделить человеческий глаз тремя горизонтальными линиями, то образуются три зоны (верхняя, средняя и нижняя). Зрачки глаз при переработке информации, как правило, совершают специфическое движение: у визуалов – по верхней зоне; у аудиалов – по средней зоне; у кинестетиков – по нижней зоне.

Знание ведущей модальности партнера по общению создает условия для эффективного присоединения к нему и последующего ведения собеседника в процессе общения.

Коммуникативное присоединение к деловому партнеру осуществляется на нескольких уровнях (в различных сферах). Выделяют пространственное, динамическое, стратегийное, позиционное и ценностное присоединение.

Пространственное присоединение предполагает правильный выбор коммуникативной дистанции до партнера по общению и угла взаимного расположения в зависимости от характера сложившихся отношений с ним, от его эмоционального состояния и от цели взаимодействия.

Каждая из коммуникативных дистанций (интимная, личная, социальная, публичная) предназначена для решения конкретных задач. Наиболее релевантной для делового взаимодействия считается дистанция общения от 1 м до 1,5 м при наличии между общающимися хотя бы символического препятствия (стол, журнальный столик и т.п.). При этом особенно выгодной считается позиция, при которой имеется возможность наблюдать левую сторону лица и тела собеседника (то есть использовать правило «левой стороны»).

Динамическое присоединение состоит во вхождении в темпо-ритм динамических проявлений партнера (темп и ритм дыхания, речи; высота, громкость и тембр голоса; схемы и динамика жестикуляции и поз).

Стратегийное присоединение заключается в использовании стратегий переработки информации, присущих партнеру по общению, его языка репрезентации объективного и субъективного мира. Другими словами, такое присоединение состоит в искусственном использовании репрезентативной системы собеседника, то есть во введении себя в позицию визуала, аудиала или кинестетика.

Выявив ведущую модальность партнера, сотрудник органов внутренних дел осуществляет присоединение к нему и последующее ведение путем формулирования высказываний в тех терминах, в которых образ мира дается

собеседнику. Так, беседуя с визуалом, сотруднику следует использовать для общения, например, такие слова и словосочетания: «Посмотрим на эту проблему под таким углом...», «Нельзя не заметить, что ...», «Это большое дело принесет огромную пользу...» и т.п. При работе с визуалом особенно полезны схемы, рисунки, макеты, то есть все, что может воочию убедить его в чем-либо.

Специалисты считают, что вербальное присоединение и ведение партнера будут более эффективными, если одновременно воспроизводить ритм его дыхания, речи, отзеркаливать наиболее выразительные жесты.

В последнее время большую популярность в мире завоевал анализ ситуации общения в зависимости от позиций, занимаемых партнерами.

Основу такого анализа составляет положение о том, что основными действиями в общении являются такие, которые осознанно или неосознанно направлены на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении.

Широко известна и получила наибольшее применение схема, разработанная Э. Берном. В своей теории транзактного анализа Э. Берн выделяет три комплекса установок и способов поведения, которые могут проявляться в процессе общения по отдельности: Родитель; Взрослый, Ребенок.

В позиции Родитель — чувства, установки и привычное поведение человека относятся к роли Родителя. Состояние Взрослого обращено к реальной действительности, состояние Ребенка — актуализация комплекса установок и поведения, выработанного в детстве. Причем в любой момент каждый человек может быть либо Взрослым, либо Родителем, либо Ребенком (независимо от реального возраста).

Понятие транзакции обозначает взаимодействие в общении, которое понимается как взаимодействие определенных позиций. Параллельные транзакции способствуют общению, перекрестные его усложняют

Взгляд на взаимодействие в общении с точки зрения понимания партнеров действительно может помочь проанализировать свое общение и

ошибки в нем. Здесь важно увязать позиции партнеров и понимание ими ситуаций общения.

Как видно из приведенных примеров, партнеры могут воспринимать ситуацию одинаково или по-разному. Их позиции — следствие этого понимания, а их действия с занятых позиций одновременно и исходят из ситуации, и формируют дальнейшее ее понимание. В результате общий рисунок взаимодействия может быть следствием степени совпадения, одинаковости ситуации в глазах партнеров. Поэтому главным законом транзакций (по С. Дерябо и В. Ясвину) является: «Делать «подарки» ребенку и не дразнить родителя своего партнера».

Ценностное присоединение состоит во вхождении перед началом делового разговора в поле проблем партнера. Иногда такое вхождение называют «малым разговором». Его суть состоит в том, что в начале контакта разговор сознательно концентрируется вокруг интересов, потребностей, ценностей, позитивных чувств партнера. Эту технику хорошо описали Д. Карнеги и С. Дерябо с В. Ясвиным. Последние сформулировали *Правило трех плюсов*, гласящее: для расположения к себе собеседника с самого начала знакомства или беседы и в конце встречи необходимо дать ему, как минимум три психологических «плюса» (сделать приятные «подарки» его Ребенку).

Наиболее действенными психологическими «плюсами» считают комплимент, улыбку, имя партнера и поднятие его значимости.

Комплимент – позитивное, эмоционально окрашенное высказывание в адрес собеседника или значимых для него людей, вещей, событий и т.д. Выделяют комплименты следующих типов: *косвенный комплимент*, *комплимент «минус-ПЛЮС»*, *комплимент сравнение*, *комплимент-критика*, *комплимент-отражение*.

Косвенный комплимент состоит в выражении похвалы не самому партнеру, а значимым для него объектам: детям, супруге, автомобилю, цветам, мебели, собаке, духам и др.

Комплимент «минус-ПЛЮС» заключается в том, что партнеру сначала дается маленький «минус», а потом большой «ПЛЮС» по типу: «Вы не хороший сотрудник..., Вы бесценный для подразделения специалист». Возникающая здесь игра с психологическими контрастами существенно усиливает эффект комплимента.

Комплимент сравнение состоит в сравнении собеседника с очень дорогими для делающего комплимент объектами по типу: «Я хотел бы, чтобы мой сын был таким же целеустремленным, волевым и благородным как Вы».

Комплимент-критика заключается в высказывании замечания партнеру в форме комплимента по типу: «Ты просто подкупаешь меня своим постоянством! Никогда не приходишь на встречу вовремя!»

Комплимент-отражение состоит в возвращении собеседнику комплиментарного высказывания по типу: «Это благодаря Вам...», «Рядом с Вами нельзя быть другим ...» и т.п.

Действенным средством быстрого расположения к себе партнера по общению является улыбка. В коммуникационном пространстве улыбка является выражением хорошего отношения к собеседнику, психологическим «плюсом», ответом на который служит расположение партнера. Улыбка хороша еще и тем, что в процессе ее воспроизведения мимической мускулатурой массируются так называемые «точки благополучия», расположенные в области скул человека. А это способствует формированию у него действительно хорошего настроения.

По образному выражению Д. Карнеги имя человека является самым сладостным и самым важным для него звуком. Не случайно многие стремятся «обессмертить» себя путем оставления своего имени в самых неожиданных местах (на школьных партах, на стенах и креслах транспорта, на скалах высоко в горах, на деревьях в глухих лесах и т.п.).

Называние партнера по имени дает следующие коммуникативные эффекты:

1. Вызывает у него хорошее настроение благодаря привычности созвучия.

2. Дает ему ощущение личной значимости («мое имя запомнили, значит Я ...!»).

3. Актуализирует личный опыт, свидетельствующий о том, что имя является своеобразным сигналом о том, что вслед за его употреблением, как правило, следует приятное сообщение.

4. Имя является одним из самых мощных сигналов для человека. Его звук мгновенно отвлекает человека от других объектов и сразу привлекает его внимание. В свое время получили широкую известность эксперименты в ходе которых испытуемым с помощью наушников одновременно в оба уха подавались разные звукозаписи. Задача состояла в том, чтобы фиксировать информацию, поступающую только в одно ухо. В ходе эксперимента в другое ухо более 30 раз подавалось одно и то же слово (скажем «диван»). При опросе испытуемых, что они слышали по «выключенному» каналу, те не могли вспомнить это слов. Когда же в «нерабочее» ухо сообщалось его имя, все испытуемые обязательно фиксировали позже вспоминали этот факт.

Эффективным способом вхождения в ценностный коммуникативный контакт с партнером по общению является поднятие его значимости путем использования формул по типу: «Обращаюсь к Вам как к специалисту...», «Хотел бы с Вами посоветоваться...», «Лучше Вас никто не ответит на мой вопрос...» и т.п.

Коммуникативное приспособление к партнеру по деловому общению нацеливается на вхождение с ним в эмоциональный, психодинамический, позиционный, стратегийный и ценностный контакт, позволяющий создать комфортную обстановку для взаимодействия и говорить с ним на одном языке.

Одни из самых мощных средств воздействия на партнера по деловому общению является правильное, психологически обоснованное его слушание. С незапамятных пор известно, что лучшим собеседником является не тот, кто умеет красноречиво говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать. Мудрецы, указывая на рациональное соотношение в общении говорения и слушания, учат, что человеку не зря от рождения даны два уха и только один язык.

Природа дает нам с первых дней жизни способность слышать звуки, слова, музыку, но слушать других человек учится всю жизнь.

В практике человеческих отношений применяются два основных вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное. Они предназначены для решения разных задач.

Нерефлексивное слушание представляет собой внимательное, понимающее молчание, дающее возможность партнеру по общению выговориться, поделиться чувствами и эмоциями, снять эмоциональное напряжение. Характеризуется минимальным речевым вмешательством в монолог партнера с использованием приемов «угу-поддакивания», поддерживающих реплик, кивков головой, легкого изменения мимики и др. Оно применяется в том случае, когда партнер нуждается в простой эмоциональной поддержке, и отражает не деловой, а межличностный уровень общения. Например, такое слушание будет эффективно, когда собеседник попал в тяжелые жизненные обстоятельства и обращается не за материальной, а за эмоциональной помощью.

В отличие от этого рефлексивное слушание – это активное участие в монологе партнера посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, в целях уточнения его сообщений. Оно применяется в тех случаях, когда требуется высокая точность взаимопонимания, недопустимо неправильное истолкование предложений, оценок, позиций, когда результаты взаимодействия влияют на решение служебных вопросов и т.д.

Выделяют следующие основные функции приемов рефлексивного слушания:

- поддерживающая - показывают гражданину, что его внимательно слушают;
- организующая - упорядочивают чередование коммуникативных ролей;
- уточняющая - позволяют уточнять информацию, допускающую двусмысленное толкование.

С.Д. Дерябо выделяет такие приемы рефлексивного слушания, как выяснение, перефразирование, резюмирование, отражение чувств.

Выяснение – это обращение к говорящему за уточнениями при возникновении непонимания, неясности, двусмысленности. Суть приема состоит в постановке перед собеседником выясняющих вопросов. Для этого рекомендуется использовать следующие ключевые слова: «Что Вы имеете в виду...?», «Не объясните ли Вы Ваш тезис...», «Извините, я не совсем понял Вас...» и т.п.

Перефразирование представляет собой повторение мысли делового партнера своими словами. Оно может начинаться такими фразами: «Если я Вас правильно понял, то Вы имеете в виду...»; «Другими словами, Вы считаете ...» и др.

Резюмирование – это подведение итогов обсуждения темы встречи путем краткого повторения основных мыслей партнера. Для этого могут быть использованы следующие фразы: «Таким образом, мы можем констатировать, что...», «Итак, Вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...».

Отражение чувств – прием психологической поддержки, заключающийся в том, чтобы показать собеседнику, что его чувства понимаются. Отражение осуществляется с помощью своеобразных вопросов-утверждений по типу: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько...?», «У меня такое ощущение, что Вы чем-то обеспокоены...?» и др.

Искусство слушать собеседника, по мнению специалистов, включает в себя и такой важный компонент, как умение осуществлять контроль над пониманием слов собеседника. Слушающий периодически должен мысленно задавать себе вопросы, стараясь сам же на них ответить: «О чем он сейчас рассуждает?», «Почему это решение кажется ему верным?», «Почему он так возбужден?» и т.п.

2. Методы и средства воздействия на человека в общении

Воздействие на человека в процессе общения осуществляется посредством различных способов и приемов:

а) построением целостной схемы общения, обеспечивающей осуществление целенаправленного влияния на партнера:

- продуманным выбором места, времени и состава участников общения;
- рациональным построением пространства взаимодействия;
- созданием благоприятной атмосферы;
- осуществлением ритмичного, свободного от побочных явлений, взаимодействия;

б) применением специальных вербальных и невербальных приемов воздействия на сознание и подсознание делового партнера, путем убеждения, внушения, рефлексорного закрепления реакций, психического заражения и подражания.

В период подготовки к встрече необходимо четко сформулировать ее основные цели. Таких целей должно быть несколько в пределах границ, обозначенных установками «предпочтительный максимум» и «приемлемый минимум». Не менее важным является получение исчерпывающей информации о потенциальном или реальном человеке и предмете предстоящего разговора.

Место и время беседы должно соответствовать ее целям и характеру. Ю.Б. Алешина и Л.А. Петровская, Р. Ронин обосновывают ряд требований к организации беседы.

Во-первых, чтобы собеседник слушал внимательно, в местах беседы не должно быть ничего яркого или неожиданного.

Во-вторых, время встречи определяется характером предстоящего разговора. Более заинтересованный во взаимодействии, как правило, ориентируется на условия, которые ему предлагаются.

В-третьих, расположиться лучше за столом. Массивный стол подчеркнет деловой характер беседы, письменный столик придаст ей интимный оттенок. Кроме того, прикрывая часть тела участников, стол помогает им снизить ощущение дискомфорта и беспокойства.

В-четвертых, имея в виду, что коммуникативная дистанция играет важную роль в формировании эмоциональной атмосферы общения, можно отрегулировать ее размерами стола.

Следует исключить присутствие незаинтересованных лиц, и всякого рода отвлечения (телефонные звонки, случайные посетители и др.).

Для создания и поддержания благоприятной психологической атмосферы общения специалисты рекомендуют придерживаться следующих правил и способов действий.

1. Встретить человека уверенным рукопожатием и взглядом в глаза.

2. Приветствовать по имени и отчеству или по имени. Людей оскорбляют и унижают заявления, о том, что их имени не помнят.

3. Начало разговора построить таким образом, чтобы человек несколько раз с удовольствием ответил: «Да». «Лучший способ расположить к себе человека, - как подчеркивает Д. Карнеги, - это проявить максимальный интерес и внимание к нему».

4. В процессе беседы реализовать «центрированный на партнере стиль общения». Такой стиль предполагает выдвижение на первый план фигуры, мнений и суждений собеседника по типу: «Вы ставите целью...», «Вы хотите...» и т.д. Чем меньше оценок и критики высказывается в адрес партнера, тем меньше он думает о психологической защите, тем более самокритичным и откровенным он становится. Отзеркаливание поз, жестов, темпа речи партнера, используемых терминов, на уровне подсознания располагает его к свободному и непринужденному диалогу. Этому же способствует словесная поддержка по типу: «Согласен», «Естественно», «Без сомнения» и др.

Необходимо учитывать психологические особенности собеседника. Известно, что одно и тоже замечание, произнесенное спокойным, ровным тоном, способно вызвать: возбуждение у холерика, прилив энергии у сангвиника, потерю настроения у меланхолика, оставить равнодушным флегматика.

В процессе беседы следует постоянно наблюдать за невербальными проявлениями партнера и принимать меры по коррекции его настроения. Негативные изменения в настроении партнера обнаруживаются по изменению тембра и громкости голоса, резкости фраз, асимметричности мимики, закрепощенности поз, поглядывании на часы, сужении зрачков, и др.

5. Информация в сообщении должна располагаться в определенной последовательности. В начале разговора должна излагаться информация, способная сразу же заинтересовать человека. Факты, глубоко затрагивающие эмоциональную сферу собеседника, способные вызвать неоднозначные реакции или обиду, должны располагаться в середине сообщения. Желая, чтобы собеседник запомнил какой-либо факт, необходимо подавать информацию о нем в начале беседы. Для того, чтобы он выполнил просьбу или требование, следует сообщить о них в конце встречи.

6. Осуществляя взаимодействие, следует помнить, что его результат во многом зависит от умения вовремя остановиться. Нечеткий, невыразительный конец беседы может заметно снизить эффект всей встречи. Специалисты рекомендуют завершать встречу кратким подведением ее итогов. Для этого следует еще раз кратко перечислить пункты, по которым проходило обсуждение, сформулировать достигнутые соглашения, подчеркнуть позитивные результаты и желание продолжить сотрудничество.

В настоящее время выделяется несколько специальных методов вербального и невербального воздействия на партнера по общению.

Одним из основных методов воздействия на человека является *убеждение*. Под *убеждением* в психологии понимается метод воздействия на сознание партнера по общению через обращение к его собственному критическому суждению.

Чтобы достичь целей убеждения, необходимы тщательный отбор, логическое упорядочение фактов и выводов, правильное структурирование информации. В результате партнер сам должен сформулировать для себя новое видение фактов, событий, явлений. Убеждение оказывает на партнера самое

сильное воздействие путем формирования у него внутренних оценочных критериев, новых побудителей поведения.

Оно применяется в тех случаях, когда собеседник способен критически мыслить, не заиклен на какой-либо позиции, не имеет устойчивых негативных установок по поводу результата встречи, не находится во власти отрицательных переживаний.

В случае, когда человек отличается немотивированным упрямством, является носителем сверхценных идей, не готов даже рассуждать о других возможных подходах к решению обсуждаемой проблемы, в качестве средства воздействия на него целесообразно использовать внушение.

Внушение рассматривается как процесс изменения психической сферы человека на основе воздействия на неосознаваемые или неконтролируемые психологические механизмы. При реализации методов внушения используются такие каналы, по отношению к которым снижены сознательность и критичность при восприятии внушаемого материала, исключены его развернутый логический анализ и оценка.

Действенным средством психологического воздействия на человека является рефлексорное закрепление психического состояния, отношения, поведения.

Рефлексорное закрепление – это процесс формирования условного рефлекса, путем совмещения хорошего настроения партнера с каким-либо якорем - нейтральным стимулом (цветы, картина, музыка). Воздействие в последующем на якорь вызывает хорошее настроение, самочувствие, отношение.

Не менее эффективным методом влияния на партнера по общению является метод позитивного манипулирования, состоящий в управлении его мыслями, установками, отношениями и действиями за счет целенаправленного программирования (структурирования, расположения) сообщаемой ему информации, в интересах эффективного принятия взаимовыгодных решений

Прием «Переформирование» применяется в случаях, когда необходимо психологически изменить сложившуюся ситуацию на противоположную. Состоит в изменении критериев и аспектов ее оценки. Например, завершая не совсем удачную встречу, можно сказать так: «К сожалению, по 50% пунктов наши позиции не совпадают». Эта формула подчеркивает разность позиций сторон, ориентирует на сложное и неприятное будущее для делового взаимодействия. Этот же результат встречи можно резюмировать так: «По 50% пунктов нам удалось достичь взаимопонимания». Данная формулировка указывает на тенденцию движения к сходимости позиций, вселяет надежду на хорошие перспективы.

Техника задавания вопросов состоит в постановке таких вопросов, которые вынуждают его уточнять не только содержание сказанного, но и занимаемую позицию.

Специалисты по нейро-лингвистическому программированию Р. Бендлер и Д. Гриндер в ряде своих работ показали, что люди искренне заблуждаются в оценке происходящего или сознательно искажают события используя некоторые приемы:

1. *Генерализация (обобщение)* – процесс, посредством которого человек на основании сведений о ряде сходных предметов или событий представляет всю категорию аналогичных предметов и событий.

2. *Исключение (стирание)* - процесс, посредством которого человек выборочно обращает внимание на определенные аспекты своего опыта и исключает другие.

3. *Искажение* - процесс, позволяющий человеку осуществлять сдвиги в восприятии сенсорных данных.

В табл. 2 показаны конкретные процессы, посредством которых человек сознательно или неосознанно искажает факты и события и вопросы, позволяющие сотруднику органов внутренних дел побуждать гражданина к уточнению информации.

На эмоциональное состояние и самочувствие человека можно эффективно воздействовать путем систематического демонстрирования жестов открытости и доброжелательности.

Таблица 2.

Техника задавания вопросов

<i>Процессы, искажающие информацию, и их примеры</i>	<i>Вопросы, позволяющие уточнить информацию</i>
1. Исключения по типу. «Я боюсь братья за это дело», Я Вас не понимаю»	«Чего именно Вы боитесь?» «Чего именно Вы не понимаете?»
2. Неспецифические (неопределенные) глаголы по типу: «Они игнорирую меня» «Подчиненные заставляют меня наказывать их»	«Как именно они это делают?» «Каким образом они заставляют Вас?»
3. Номинализация (отглагольные существительные) по типу: «Я не чувствую с их стороны уважения», «Я ожидаю Вашей поддержки»	«Как бы Вы хотели, чтобы Вас уважали?» «Как бы Вы хотели, чтобы Вас поддержали?»
4. Универсальные квантификаторы по типу: «Я ничего не умею» «Все вокруг меня подозревают» «Всякий на моем месте сделал бы тоже самое»	«Вы совсем ничего не умеете?» «Действительно все?» «Это сделал бы любой человек?»
5. Модальные операторы по типу: «Я не могу этого сделать» «Я обязан думать за всех» «Я должен считаться с чувствами других людей»	«Что Вас останавливает?» «Что случится, если Вы этого не будете делать?» «А иначе случится что?»
6. Нарушение причины и следствия по типу: «Вы нарушаете мои планы»	«Каким образом я это делаю?»

7. «Чтение мыслей» по типу: «Все думают, что я не способен выполнить эту задачу» «Я знаю, что так нам всем будет лучше»	«Каким образом Вы знаете, что все так думают?» «Как именно Вы узнаете, что нам будет лучше?»
8 Потеря субъекта по типу: «Это унижительно просить прощения» «Такие поступки не простительны»	«Для кого унижительно?» «Кто не может простить такие поступки?»

Важной характеристикой общения является то, что собеседники попеременно находятся в ролях говорящего и слушающего, поэтому здесь не должно быть пространных речей, затяжных пауз, одновременно реализуемых сообщений и т.п. У каждого имеется своеобразный лимит времени, который не может нарушаться, так как это сразу же скажется на эмоциональном уровне взаимодействия. Такой временной лимит зависит от многих факторов, в первую очередь от социального статуса партнеров, от их профессиональной подготовленности, степени владения темой разговора, и др.

Надо помнить о том, что человек, чаще всего, начинает думать только тогда, когда заговорит. Поэтому длинное сообщение одного из партнеров можно считать монологом. Вместе с тем, долгое молчание также нарушает процесс взаимодействия.

Возможные приемы психологического воздействия сотрудника полиции на лиц, находящихся в психически неадекватных состояниях

Психологическое воздействие на психически неадекватного человека по времени обычно предшествует применению иных форм воздействия (физической силы, специальных средств, огнестрельного оружия), что часто позволяет сохранить жизнь и здоровье людей. Приемы психологического воздействия на психически неадекватного правонарушителя можно разделить на 4 группы: информационно-психологические; приемы переговоров и достижения согласия; приемы косвенного и директивного воздействия с целью изменения поведения правонарушителей; приемы вселения неуверенности и дезориентирования.

Для успешного общения с разными категориями граждан сотруднику полиции важно постоянно контролировать степень эффективности подобных взаимоотношений и своевременно замечать возникающие трудности.

Нередко препятствием на пути эффективной коммуникации являются барьеры общения (коммуникативные барьеры). Качество, полнота общения зависит от возникновения или отсутствия коммуникативных барьеров, т.е. от того, как сотрудник умеет передать информацию и от того, как эту информацию воспринимают граждане, на которых направлено воздействие.

Во время общения сотрудника с гражданами его слова и побуждения могут неправильно интерпретироваться или вообще не восприниматься собеседниками; иногда информация хоть и доходит до слушающего, но в искаженном виде или не полностью; случается, что между сотрудниками полиции и гражданами возникает полное непонимание.

Свое понимание тех социально-психологических механизмов, которые создают барьеры на пути коммуникативного воздействия, предложил Б.Ф. Поршнев, исходя из того, что раньше речь была способом внушения, или суггестии, самым мощным из средств воздействия на человека - «всякий говорящий внушает».

Механизм такого внушения состоит в следующем. Если налицо полное и безоговорочное доверие, то человеческие слова у слушающего вызывают с полной необходимостью те самые представления, образы и ощущения, которые имеет в виду говорящий. А полная ясность и безоговорочность этих вызванных представлений с той же необходимостью требует действий, как будто эти представления были получены прямым наблюдением или познанием, а не посредством другого лица. Прямое внушение опасно - оно может привести человека к несвойственным, чуждым ему мыслям и поступкам, сделать орудием того, кто владеет этим оружием.

Защищаясь от чужого воздействия, человек «отпускает» другим доверие очень осторожно. Поэтому хотя каждый говорящий внушает, однако далеко не всякое словесное внушение приемлется как таковое, ибо в подавляющем

большинстве случаев налицо и встречная психологическая активность», называемая контрсуггестией (противовнушением), которая содержит в себе способы защиты от действия речи. Именно контрсуггестия и является главной причиной возникновения тех барьеров, которые выстраиваются на пути коммуникации.

В механизме контрсуггестии выделяются такие ее виды, как избегание, непонимание и авторитет.

Наиболее эффективным и простым способом защиты от воздействия является *избегание*, с помощью которого можно вообще уклониться от контакта с партнером или же пассивно воспринимать его сообщение. Внешне эта защита выражается в том, что человек невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, находит любой предлог для прекращения разговора.

Избегание как вид защиты от воздействия проявляется не только в избегании людей, но и в уклонении от определенных ситуаций, в которых может возникнуть опасность «вредного» воздействия. Например, человек не желает, чтобы на его решение или мнение оказали влияние и просто не приходит на назначенную встречу. Таким образом, самым простым способом защиты от воздействия является избегание соприкосновения с источником этого воздействия.

Если допрашиваемому невозможно уклониться от общения с сотрудником органов внутренних дел, то он сознательно или неосознанно может стараться не воспринимать информацию сотрудника.

Например, прием избегания используется представителями преступного мира. Допрашиваемый закрывает глаза и начинает медленно раскачиваться вперед и назад, эти действия помогают войти в состояние, близкое к медитации, и полностью отключиться от внешнего мира, в том числе от того, что говорит сотрудник полиции. Таким образом, используется данный способ защиты от вербального воздействия.

Другим коммуникативным барьером является *непонимание* самого сообщения. Непонимание служит защитой в тех случаях, когда трудно

определить, что собой представляет источник информации и вовремя защититься или когда опасная информация может исходить от людей, которым человек доверяет. Внушение не будет представлять угрозы, если партнер по общению говорит на непонятном языке (например, на иностранном). В данном случае речь идет о фонетическом уровне непонимания, которое имеет диапазон от незначительного до полного.

Частичное непонимание может возникать, если гражданин говорит с акцентом или на одном из диалектов. Также к незначительному непониманию приводит использование человеком быстрой, невнятной или неправильной речью. Наконец, частичное непонимание возникает, если у гражданина обнаруживаются различные речевые расстройства (например, логопатия, выражающаяся в заикании, картавости, шепелявости и т.п.) или психопатология, которая проявляется в речи: например, у эпилептиков в одной из фаз заболевания речь становится предельно текучей, исчезает интонация, а в фазе возбуждения - речь быстрая, четкая, телеграфная; при вялотекущей шизофрении отмечается резонерство, когда человек пространно и скучно рассуждает о чем-либо в нравоучительном тоне, логорея - замкнутость в рамках одной темы, когда человек перестает понимать переносный смысл слов.

Сотруднику полиции, стремящемуся получить информацию, в случае частичного непонимания приходится преодолевать барьер самостоятельно: попросить говорить медленнее, разборчивее или предложить написать непонятные слова и т.п.

Полное непонимание возникает во время общения человека, говорящего на иностранном языке. В этом случае законодательством предусмотрена возможность участия в уголовном процессе переводчика.

Тот же механизм защиты действует, если коммуникация происходит на известном сотруднику полиции языке, но непонятном по смыслу, т.е. фиксируется другое значение слов и возникает другой уровень непонимания - семантический. Существование этого барьера определяется самим фактом многозначности слов любого языка, поскольку каждое слово в зависимости от

контекста может иметь несколько значений.

В деятельности сотрудников полиции семантический уровень непонимания может возникать во время общения с людьми разных профессий (профессионализмы), с представителями молодежных течений (сленг), а также с правонарушителями и преступниками (жаргон). Для преодоления семантического уровня сотруднику желательно предпринимать усилия для правильного понимания смысла высказываний граждан.

Смысл высказывания может изменяться или вовсе исчезать в случае нарушения правил грамматики. Кроме этого, реакцию непонимания может вызвать нарушение стиля изложения, а также несоответствие между формой и содержанием сообщения. Речь идет о стилистическом уровне непонимания. Наличие данного барьера чаще всего обнаруживается в письменных сообщениях, например, при составлении протоколов. На данный уровень барьера непонимания следует обратить особое внимание, так как нередко документы составлены сотрудниками полиции так, что разобраться и вникнуть в их содержание довольно сложно.

Еще одной причиной неэффективности общения может быть логический уровень, который связан с тем, что один из участников общения не принимает логики и аргументов другого, при этом, полагая, что существует только одна логика - правильная. Этот вид барьера необходимо учитывать сотруднику полиции во время общения с разными категориями граждан, поскольку интеллектуальный уровень этих людей может быть ниже (выше), чем у сотрудника, либо возможен иной ход их мыслей. Преодоление логического барьера связано со знанием способов аргументации, различными приемами управления мышлением партнера.

Следующим коммуникативным барьером является действие *авторитета*, который заключается в том, что, разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии вторым. По отношению к авторитетным людям и их речи психологическая активность не действует. Что касается определения авторитетности, то оно

зависит от различных оснований.

В связи с особенностями деятельности сотрудника органов внутренних дел необходимо отметить, что авторитет его зависит как от его должности, звания, знаний, опыта службы в органах внутренних дел, так и от наличия у него высоких моральных и деловых качеств, чувства долга и т.п. Могут быть и другие основания авторитетности, например, возраст, социальное положение, принадлежность к той или иной социальной группе, приверженность тем или иным взглядам, идеям, учениям и т.д. Сотруднику органов внутренних дел необходимо учитывать основания и характер формирования представлений об авторитете собеседника, и только в этом случае можно рассчитывать на действительную, реальную эффективность общения.

Нередко затруднения в общении с гражданами могут обуславливаться социальными или психологическими различиями между партнерами. С одной стороны, это социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение. Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами.

С другой стороны, коммуникативные барьеры могут носить чисто психологический характер и могут возникать либо вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся (например, чрезмерной стеснительности, замкнутости, боязливости, скрытности свидетеля) либо в силу сложившихся между общающимися особого рода отношений (например, неприязни, недоверия подозреваемого и сотрудника полиции).

Барьеры общения могут представлять собой психофизиологические и личностные особенности партнеров по общению, актуальные проявления психологической защиты, психические состояния, установки и мотивы, паттерны взаимодействия, социальный и эргономический контекст общения, отрицательно влияющие на его эффективность.

Важно учитывать такие помехи взаимодействия, как барьеры темперамента, характера, отрицательных эмоций.

Барьер темперамента имеет место в том случае, когда взаимодействующие лица плохо осведомлены об особенностях и закономерностях функционирования нервной системы собеседника. В результате, чисто динамические, импульсивные реакции партнера могут интерпретироваться как осознанные ответы на действия собеседника, как демонстрация отношения лично к нему. Так, для холерика, с его высокой реактивностью и вспыльчивостью, необузданностью в желаниях, внезапную вспышку негодования можно считать скорее нормой, проявляющейся в аналогичных ситуациях всегда, чем реакцией на конкретного человека. Также «с пониманием» следует относиться к повышенной обидчивости меланхолика, к внешне слабо проявляющейся эмоциональности флегматика, нетерпеливости сангвиника.

Сотрудник полиции должен хорошо разбираться в особенностях проявления темперамента людей, уметь выявлять преобладающий тип темперамента гражданина и с учетом этого строить общение с ним. Дело в том, что темперамент лежит в основе характера человека, он в значительной степени зависит от генотипа, возраста и не может быть произвольно изменен «по приказу», «по требованию».

Незнание закономерностей проявления темперамента может сорвать взаимодействие, испортить отношения между людьми.

Барьер характера выражается в сформировавшихся у отдельных людей крайне выраженных поведенческих стереотипах, которые воспринимаются окружающими не как устойчивые качества, а как реакции на их конкретные предложения, действия, как выражение отношения к ним. Такие заостренные, находящиеся на границе нормы, гипертрофированно выраженные, черты названы К. Леонгардом акцентуациями характера.

По оценкам И.М. Юсупова, в сложном сочетании положительных и отрицательных качеств акцентуантов, отталкивающими для партнеров являются следующие черты их характера.

Для *гипертимного типа* акцентуации часто характерны легкомысленность, склонность к аморальным поступкам, раздражительность в кругу близких людей, недостаточно серьезное отношение к обязанностям.

Для акцентуантов *дистимического типа* свойственны пассивность, замедленность мышления, неповоротливость и др.

Возбудимый тип акцентуации включает такие черты, как раздражительность, неадекватные вспышки гнева и ярости, вплоть до рукоприкладства, жестокость, ослабленный контроль над своими впечатлениями.

У *застывающего типа* акцентуантов обострены такие черты, как обидчивость, легкая уязвимость, мстительность, честолюбие, ревность, непомерные требования к окружающим, самонадеянность.

Для *педантичных акцентуантов* в большой мере характерны формализм, жесткое следование определенным алгоритмам поведения, стремление переложить принятие важного решения на других людей.

Люди, относящиеся к *тревожному типу* акцентуации, отличаются повышенным беспокойством, незащищенностью, ранимостью.

Эмотивный тип характеризуется крайней чувствительностью, слезливостью, способностью провоцировать нападки невоспитанных или раздражительных людей.

Демонстративные акцентуанты нередко проявляют эгоизм, необузданность поступков, хвастливость, лживость, отлынивание от работы, «заболевание» в самые трудные и ответственные периоды.

Лабильный тип акцентуации характера отличается чрезмерной впечатлительностью, подверженностью отчаянию и паникерству.

Для *экстравертированных* акцентуантов характерным является подверженность чужому влиянию, необдуманность поступков, легкое верие, стремление к развлечениям, склонность к сплетничанию.

Интровертированный тип отличается упорным отстаиванием своих взглядов, особой точки зрения.

Конечно, приведенные негативные черты характера не проявляются с неизбежностью. Однако сотруднику следует помнить, что при взаимодействии с акцентуированными личностями возможны описанные выше проявления, и быть готовым к тому, чтобы правильно на них реагировать. Ставить себе целью переделать такого человека в течение одной встречи, и даже за более длительное время, - неразумно. Поэтому более благоразумно позволить ему быть таким, каков есть, проявив в ответ, в одно случае - внимание, в другом - терпение, в третьем - безразличие, в четвертом - твердость и др.

Барьер отрицательной эмоции представляет собой выраженное и устойчивое переживание негативной эмоции, препятствующее точному восприятию и оценке партнера по общению (страдание, презрение, стыд, гнев, отвращение, брезгливость и др.).

Перечисленные эмоции можно сравнить с очками, в которые встроены кривые зеркала, искажающие действительность, образы людей, процесс общения. Сотруднику полиции важно помнить, что эти эмоции могут, с одной стороны, овладеть им самим, а, с другой - управлять поведением и отношением партнера по общению.

При обнаружении у себя барьеров отрицательных эмоций необходимо немедленно принять меры для их преодоления. Хорошим подспорьем в этот момент может стать самопомощь.

Самопомощь в общении - своевременная самодиагностика неактуального и чрезмерного эмоционального напряжения и его разрядка методами психической саморегуляции.

Для сотрудников органов внутренних дел умение преподнести информацию, убедить гражданина в правильности своей точки зрения является

необходимой частью профессии. Коммуникация наиболее успешна в том случае, если сотрудник считается с особенностями гражданина.

Понимание человека - главное условие для преодоления всех барьеров. Чтобы сообщение было правильно понято, надо говорить разборчиво, внятно, избегать скороговорки; оно должно быть грамотно изложено, построено, правильно структурировано для лучшего запоминания текста (использование правил «рамки», «цепи» и др.). Помимо навыков полноценного воздействия, важно также уметь принимать информацию - слушать собеседника.

В ходе познавательной беседы можно изучать потребности и мотивы поведения изучаемого, особенности его эмоциональной сферы, уровень развития интеллекта, некоторые черты характера и коммуникативные качества. Так, только по анализу речи, например, можно сделать по крайней мере три вывода:

- об эмоциональном состоянии — по характеру интонации и реакции на вопросы;

- об уровне развития интеллекта — по умению собеседника устанавливать взаимосвязи между обсуждаемыми вопросами, по умению формировать выводы и по способам аргументации;

- об уровне образования — по эрудиции и словарному запасу, развитию речи и ее грамотности.

Таким образом, сотруднику органов внутренних дел следует строить общение с гражданами с учетом возможности существования коммуникативных барьеров и направлять свои усилия для их преодоления.

3. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами

Партнер-манипулятор - человек, стремящийся достичь целей общения за счет использования хитрости, лжи, скрытого принуждения собеседника к принятию определенных решений и схем поведения.

Манипуляторами следует считать тех людей, которые пытаются влиять на партнера путем прямого управления мыслями, психическими состояниями,

желаниями и поведением окружающих, не учитывая, а иногда и игнорируя, их собственные интересы. Они мошенничают, разыгрывают роли, изображают чувства, видят и слышат лишь то, что хотят видеть и слышать, не доверяют никому, даже себе. Для них жизнь, преступная деятельность – шахматная игра.

Э. Шостром выделил восемь основных типов манипуляторов.

1. «Диктатор» – человек, безусловно, преувеличивающий свою силу, стремящийся, во что бы то ни стало, управлять своими жертвами, приказывать, доминировать, апеллировать к авторитетам.

2. «Тряпка» – человек, который, преувеличивая свою чувствительность, позволяет себе забывать свои обязательства и долги, не слышать собеседника, когда это не выгодно, пассивно молчать, когда требуется принимать ответственное решение, и др.

3. «Калькулятор» – человек, преувеличивающий необходимость все контролировать. Он сам обманывает, старается перехитрить, но стремится жестко контролировать порядочность и действия других.

4. «Прилипала» преувеличивает свою зависимость, прилагает невероятные усилия для того, чтобы стать предметом заботы других, переложить на них свою работу и ответственность.

5. «Хулиган» преувеличивает свои агрессивность, жестокость, недоброжелательность, пытаясь управлять другими с помощью угроз и страха.

6. «Славный парень» преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность к окружающим, подавляя и подчиняя их себе своей ложной добротой.

7. «Судья» преувеличивает свое право на критику. Он никому не доверяет, полон негодования, обвинений, с трудом прощает.

8. «Защитник» чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам и слабостям людей. Он портит и подчиняет себе людей, сочувствуя сверх всякой меры и не позволяя им быть самостоятельными. Защитник часто заботится о других вместо выполнения своих прямых обязанностей.

Сотрудник органов внутренних дел сталкивается с манипуляторами повседневно. Поэтому он должен хорошо знать правила общения с ними. Э. Шостром рекомендует такую стратегию взаимодействия с партнерами манипулятивного типа.

1. Планировать встречу без участия посторонних лиц, так как многие манипуляторы играют для аудитории.

2. Ясно определять предмет общения и строго придерживаться его.

3. Быть предельно корректным, критику партнера обязательно дополнять конструктивными предложениями по оптимизации взаимодействия.

4. Указывать партнеру на манипулятивный характер его конкретных действий.

Взаимодействие в профессиональном общении состоит в организованной, упорядоченной смене коммуникативных ролей в процессе которой производится взаимное воздействие партнеров друг на друга, осуществляемое на этапах коммуникативного присоединения, ведения и разрыва контакта

Специфика профессионального общения сотрудника органов внутренних дел требует высокоразвитых коммуникативных качеств, навыков и умений, которые формируются как в процессе обучения, так и в процессе самообразования и практики. Особую роль в развитии этих качеств играет самоанализ, упражнения и психологические тренинги.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение воздействия в процессе общения.

2. Опишите теорию трансактного анализа Э. Берна относительно процесса общения.

3. Перечислите приемы рефлексивного слушания.

4. Охарактеризуйте методы и средства воздействия на партнера по общению.

5. Опишите технику задавания вопросов.

6. Какие возникают барьеры общения.
7. Приведите примеры основных типов манипуляторов в общении.

Тема 7. Психологические основы переговорного процесса

1. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии.
2. Содержание и функции переговорного процесса.
3. Характеристика и этапы переговорного процесса.

1. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии

Особый интерес для исследования проблемы психологии переговоров представляет «анализ компаративных психологических исследований, посвященных переговорной проблематике (Л. Белапже, В. Мастоубрук и др.), в т. ч. по опыту полиции W. D. Salewski, K.Schaefer, Z. Misina, J. Ctch)»¹, а также работы отечественных специалистов В.П. Илларионова, Н.В. Андреева, В.В. Вахниной, И.Б. Свирской, И.В. Пономарева, Л.Н. Чевердюк и др.

Анализ научных работ в русле психологических особенностей ведения переговоров – предполагает выделение четырех основных теоретических источников.

1. *Социально-психологическая традиция исследования переговоров, как эффективного средства разрешения социальных конфликтов*, опирается на

¹ Возженикова О.С. Переговорная компетентность руководителей органов внутренних дел. Дисс. канд. юрид. наук. М.: Академия управления МВД России, 2004. С. 90.

богате́йшую, прежде всего, эмпирическую базу политической науки, имеющую многовековую историю.

2. Вклад в исследуемую проблему *западной социологии*, чье влияние стало значительной философско-социологической базой для развития идей в области управления социальными конфликтами.

3. Рассмотрение проблемы разрешения конфликтов в рамках *традиционных психологических теорий*. Психологическое изучение разрешения конфликта концентрируется на анализе межличностных и внутриличностных противоречий, а также на вопросах прикладного характера, связанных с нахождением психологических средств, способствующих разрешению конфликтов, важнейшими из которых являются переговорные процедуры. В психологии проблема разрешения конфликта исследуется, главным образом, в русле мотивационных и когнитивных концепций.

4. Важным источником возникновения самостоятельного направления по изучению психологии ведения переговоров являются такие *течения западной социальной психологии* теоретико-игровое (М. Дойч, 1960; Раппопорт, 1960; Керр, 1989; Девис, 1991; Аллисон, 1992) и теорию организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас).

Акценты смещаются с изучения процесса конфликтного взаимодействия и их типов к вопросам разрешения конфликтов. По сути, в основе обоих направлений в прямой постановке рассматриваются переговорные процедуры взаимодействующих в конфликте оппонентов, намечены возможные стратегии поведения противостоящих сторон, предпринята попытка определения и описания психологически конструктивных, зрелых поведенческих реакций в условиях разрешения противоречий.

В основе теоретико-игрового подхода лежит задача построения универсальной схемы взаимодействия оппонентов в вопросах разрешения конфликтов.

Альтернативой теории игр и результатом критики ее идей в социальной психологии стало появление так называемой теории организационных систем.

Предмет исследования указанной теории тот же – стили поведения участников конфликтного взаимодействия. Однако если теоретики игр уповали больше на экспериментирование в лабораторных условиях, (что и заложено в названии направления), то разработчики данного направления поставили перед собой задачу исследовать стили конфликтного поведения в реальных условиях.

Последние три десятилетия характеризуются устойчивым интересом психологов к вопросам разрешения конфликта, в том числе и с применением переговорных процедур.

На базе теоретико-игрового подхода и теории организационных систем в 70-е годы XX века начинает формироваться самостоятельное направление по исследованию теории и практики переговорного процесса и посредничества (медиации) как способов разрешения конфликта. В последние десятилетия именно это направление наиболее перспективно.

Проблема переговоров, а в более широком плане, психология переговорного процесса, актуализировалась в российском обществе в последнее десятилетие, что, в значительной степени, явилось последствием влияния западного опыта, где понятия «переговоры», «деловое общение» стали считаться конфликтологической, правовой и этической частями общей культуры индивида.

Систематическая практика переговоров, когда-то бывшая уделом только дипломатов и предпринимателей, ныне широко изучается профессиональными психологами, социологами, политологами, педагогами, специализирующимися на разрешении разногласий разного рода – от бытовых проблем до масштабных общественных конфликтов. Отношение к переговорам как к наиболее конструктивной форме урегулирования конфликтов явилось результатом определенной эволюции взглядов в данной области.

Это привело к появлению целого направления в прикладной психологии – работе специалистов-практиков, способных оказывать помощь в успешном разрешении конфликтов путем профессионально организованного переговорного процесса.

Сегодня исследования ведутся, в основном, в интересах двух проблем.

1. Выявление совокупностей условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам.

2. Изучение процесса переговоров на той его стадии, когда стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений.

Наиболее интенсивным направлением исследований в области переговорного процесса является технология их ведения, описывающая совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров и включающая в себя принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентами

Интересен семантический аспект генезиса понятия «переговоры». В известном словаре В.И. Даля это понятие далеко от сегодняшнего восприятия. Переговоры означают «переговорить, говорить то же, повторять говоренное, передавать чужие речи». В толковом словаре русского языка, изданного в СССР в 1935-1940 гг. под редакцией Д.Н.Ушакова, под переговорами понимаются только мирные переговоры, которые проводятся по окончании войны. Об иных переговорах упоминания нет. В словаре С.И. Ожегова в 70-е гг. XX века появляется значение, близкое к сегодняшнему пониманию – «переговоры – обмен мнениями с какой-либо деловой целью».

Сам термин «переговоры» ведет свое происхождение от латинского «negociare» и первоначально использовался для обозначения деловых сделок и разрешения спорных вопросов. Позднее термин «переговоры» стал ассоциироваться с деятельностью профессиональных дипломатов. На сегодняшний день термин «переговоры» приобрел широкое хождение, и различные типы регулирования споров от дел международных и проблем бизнеса до разного рода бытовых разногласий часто именуется переговорами.

Для отечественной социальной психологии, помимо исследований переговоров в рамках политологической традиции, правомерно выделить исследовательский интерес в области переговорного процесса, связанного с функционированием силовых структур и, прежде всего, МВД России – как узко

ориентированная переговорная деятельность по отношению к преступникам, захватившим заложников (воздушное судно, исправительное учреждение и т.д.).

Начало переговоров с преступниками в мировой практике, оказавшее существенное влияние и на практику отечественную, датируется 5 сентября 1972 года, когда группа террористов захватила заложниками в Мюнхенской олимпийской деревне девять спортсменов, требуя вылета в Ближневосточную страну. Результаты проведения силовой операции оказались совершенно противоположны ожидаемым, – все заложники погибли. Подводя итоги этой операции, эксперты пришли к выводу, что применение силы в подобных ситуациях требует особой осторожности, и альтернативой здесь могут быть только переговоры.

Международная общественность в рамках ООН принимает соответствующие законодательные документы – «Конвенция по борьбе с заложничеством в мирное время» (1977 г.) и «Конвенция о борьбе с захватом заложников» (1979 г.)

До начала 90-х годов XX века специфические знания, накопленные специалистами соответствующих силовых структур, характеризуются как малодоступные для широкого круга общественности, в том числе и для социальных психологов, разрабатывающих проблемы разрешения конфликтов посредством переговоров.

В открытой печати отсутствовали результаты таких исследований. Это обстоятельство вполне объяснимо с точки зрения инструментального использования переговоров в решении задач борьбы с одной из опаснейших форм правонарушений – преступлений с захватом заложников. Однако своеобразная ведомственная замкнутость исследований в этой области значительно обедняла общее направление изучения переговорного процесса в отечественной социальной психологии.

Кроме того, проблема в последнее десятилетие получила значительное общественное звучание в России, и не могла не стать предметом пристального

анализа со стороны широкого круга ученых в различных областях гуманитарного знания.

Отсутствие внятной практики в области урегулирования конфликтов посредством переговоров сказалось на эффективности решения внутренних проблем России. Страна оказалась практически беспомощной перед огромным числом конфликтов, обрушившихся на нее. Осознание значимости всестороннего анализа проблемы переговоров сподвигло ученых, представителей силовых структур сделать часть своих исследований доступными для специалистов, в которых инструментальной частью выступает уже не деятельность, направленная на решение проблемы, как таковая, а непосредственно психические образования человека.

Российская, да и мировая действительность, особенно после событий в США в сентябре 2001 г., свидетельствует о том, что переговоры в экстремальных условиях (применение или угроза применения силы, а это могут быть террористы, преступники) — довольно актуальная проблема для нашего времени, и в частности для сотрудников правоохранительных органов.

Фактически эти проблемы ставят руководителей разного уровня и ранга в положение, когда необходимо вести диалог с противником с целью прекращения насилия и достижения компромисса.

Надо помнить, что из всех способов преодоления противоборства сторон переговоры между ними являются наиболее эффективными.

Сотрудникам органов внутренних дел, важно иметь не только информацию, дающую представление о психологии переговоров, а информацию о системе знаний, на основе которой возможно формирование умений и навыков, необходимых при проведении переговоров; причем эти умения должны быть связаны не только с психологическими приемами, обеспечивающими создание психологического контакта на начальном этапе переговоров, но и приемами и техниками, которые можно использовать для оказания психологического воздействия в течение всего периода переговоров.

2. Содержание и функции переговорного процесса

Сотруднику органов внутренних дел приходится вступать в переговоры по различным поводам. Например, просить начальника о повышении или об отпуске; быть осаждаемым большим количеством людей, в одно и то же время просящих сделать что-то для них; распределять должностные обязанности подчиненных или выработать совместный план действий с коллегами. Масса коммуникативных ситуаций – это по своей сути переговоры, в которых люди обмениваются обязательствами и обещаниями, когда им нужно прийти к соглашению, выяснить условия договоренности.

Будучи заинтересованным в позитивном социальном мнении о себе, сотрудник во взаимодействии с гражданами обязан самокритично ответить на вопросы: какое место занимают переговоры в вашей профессиональной деятельности, каковы факторы, влияющие на эффективность переговорного процесса, какой аспект переговоров связан с особыми трудностями. Позитивное мнение окружающих о себе сотрудник может составить, соблюдая одно из универсальных общечеловеческих правил: «Поступай по отношению к окружающим так, как хочешь, чтобы окружающие поступали по отношению к тебе». Применительно к коммуникативным ситуациям правоохранительной деятельности, насыщенными правовыми коллизиями, конфликтными отношениями, это правило звучит следующим образом: *«Стремитесь к тому, чтобы в большинстве коммуникативных ситуаций, связанных с разрешением тех или иных противоречий, в выигрыше оказались обе конфликтующие стороны»*. Это утверждение уместно по отношению к сотрудникам, которые сами могут являться одной из конфликтующих сторон, и к тем, кто по случаю вынужден быть посредником, третьей стороной, занимающейся урегулированием конфликта.

В искусстве переговоров одним из важных моментов является изначальное понимание их смысла. Желательно, чтобы этот смысл был воспринят, понят и принят обеими сторонами. Он состоит в следующем: цель переговоров заключается не в том, чтобы победить противника, но в том, чтобы

достичь равноправного соглашения, приемлемого для обеих сторон. Только такого рода соглашение может вынести испытание временем. Ни борьба, ни приспособление и самопожертвование не могут достичь этого. Для достижения жизнеспособных соглашений необходимо иметь достаточную гибкость, чтобы включиться в общий ритм переговоров, прислушиваясь к их цели, направленности и к меняющемуся соотношению сил¹.

Переговоры представляют собой специфический вид социального взаимодействия. Кардинальной характеристикой такого взаимодействия является несовпадение целей, интересов, позиций людей, включенных в переговорный процесс. Собственно потребность в переговорах и возникает лишь тогда, когда мнения не совпадают, интересы и позиции расходятся.

Переговоры - сложное психологическое явление, заключающееся в особенностях психики человека, состоящее из умения находить взаимоприемлемые решения с другими людьми путем обмена информации.

Стороны приходят к пониманию необходимости переговоров тогда, когда конфронтация не дает результатов или становится невыгодной. Выделяют два вида переговоров: ведущиеся в рамках конфликтных отношений и в условиях сотрудничества. Переговоры, ориентированные на сотрудничество, не исключают того, что у сторон могут появиться серьезные разногласия и на этой почве возникает конфликт. Возможна и противоположная ситуация, когда после урегулирования конфликта бывшие соперники начинают сотрудничать. Переговоры нужны для принятия совместных решений. Каждая из сторон переговоров сама решает, соглашаться или нет на то или иное предложение. Совместное решение - это единое решение, которое участники рассматривают как наилучшее в данной ситуации.

Таким образом, переговоры – это механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблем.

¹ Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992. С. 28.

Наличие общения сторон на переговорах – их важнейшая социально-психологическая характеристика, оно является неотъемлемой частью переговорного процесса. Р. Фишер и У. Юри отмечают, что без общения не бывает переговоров. Знание психологических основ поведения в переговорном процессе конфликтующих сторон, психологических механизмов их взаимодействия является одним из условий успешного управления этим процессом¹.

Процесс переговоров может начаться, если стороны: помимо противоречащих интересов имеют и значимые общие интересы; считают возможным достижение определенного понимания или соглашения, которое для них более выгодно, чем другие альтернативы; вступают в дискуссию в поисках взаимно удовлетворяющего решения. Готовность сторон идти на компромиссы или забота о получении другой стороной определенной выгоды не является обязательным атрибутом переговоров. Возможна ситуация, при которой каждая из сторон высказывает просьбу или выдвигает требование не с целью пойти на компромисс, а с целью добиться уступок только от другой стороны. Подчас сами переговоры могут привести к обострению отношений. Тем не менее отказываться от них нецелесообразно.

Необходимость в переговорах возникает тогда, когда имеются противоречия, различные точки зрения или необходимо договориться о совместной деятельности. Стороны приходят к пониманию необходимости переговоров, когда конфронтация не дает результатов или становится невыгодной.

Это понимание предпочтительно должно носить как бы превентивный характер. А.И. Шипиловым была изложена следующая логика конфликтного взаимодействия. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную конфликтную структуру, привнося новые стимулы для дальнейших действий.

¹ Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. М.: Наука, 1992. С. 21.

Схематично это можно представить: переход от переговоров к борьбе – борьба накаляет эмоции – эмоции увеличивают ошибки восприятия – это ведет к интенсификации противоборства. Такой процесс дестабилизации получил в социальной психологии название «эскалация конфликта».

На сегодняшний день специалисты в области переговорного процесса (М.М. Лебедева, Р. Фишер) выделяют два вида переговоров, вытекающие из их предназначения – разрешать споры и сотрудничать. Один из них существует в условиях конфликтного взаимодействия, другой – в рамках проблемы (рис.11).



Рис.11. Модели ведения переговоров

Они не функционируют сами по себе, а тесно переплетаются. Сотрудничество зачастую переходит в конфликт, а урегулирование конфликта в дальнейшем может привести бывших соперников к сотрудничеству. По мнению М.М. Лебедевой, переговорный процесс в условиях конфликта, во-первых, накладывает на участников другой уровень ответственности за принимаемые решения, многократно увеличивая «цену ошибки», поскольку неверное, как и несвоевременное переговорное решение влечет за собой продолжение или усиление конфликта со всеми вытекающими последствиями.

При сотрудничестве «цена» ошибки также может быть дорогой, однако в условиях предполагаемого доверия сторон ее легче исправить. Во-вторых, на переговорах в условиях конфликтных взаимоотношений речь идет о распределении или перераспределении, то есть о том, как «поделить пирог», а

не как его испечь. В связи с этим переговоры в конфликте отличаются большей жесткостью, настойчивостью в усилении своей позиции.

Анализ литературы по проблеме переговорного процесса позволяет выделить следующие их функции:

1. *Информационно-коммуникативная функция.* В данном случае стороны заинтересованы в обмене взглядами, точками зрения, налаживанием новых связей и отношений. Как считает М.М. Лебедева, это еще не переговоры, а скорее «предпереговоры».

2. *Функция регуляции и координации действий.* В отличие от информационно - коммуникативной, эта функция реализуется, как правило, при наличии хорошо налаженных отношений партнеров, обычно в тех случаях, когда уже имеются договоренности.

3. *Функция контроля.* Переговоры ведутся по поводу выполнения достигнутых ранее совместных решений. Эти функции имеют место там, где есть стремление сторон договориться.

4. *Функция отвлечения внимания* – часто используется с целью выиграть время для наступления более благоприятной ситуации одной из сторон.

5. *Функция проволочек.* В данном случае речь идет о поведении одной из сторон, направленной на то, чтобы успокоить оппонента, создать у него иллюзию стремления к конструктивному решению проблемы.

Две последние функции можно рассматривать как манипулятивные. Под *манипуляцией*, в данном случае, понимается вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Примеры такого рода взаимодействия с оппонентом часто можно встретить в практике ведения переговоров с преступниками, захватившими заложников. В экстремальных ситуациях, когда преступники не идут на конструктивный диалог, такого рода переговоры становятся как бы

«псевдопереговорами» с основной функцией – выиграть время для подготовки соответствующими службами специальной операции.

В.П. Илларионов готовность к силовой операции по освобождению заложников включает отдельным пунктом в алгоритм действий при подготовке к переговорам.

Необходимо отметить, что изложенное выше не означает, что манипулятивные действия сторон не предполагают наличие искреннего интереса в поиске разрешения противоречия. Использование этих функций, как приложение к первым трем, практически, всегда будет иметь место на переговорах.

Любые переговоры многофункциональны и предполагают реализацию нескольких функций, образующих своеобразную иерархию, в которой разные функции могут быть более или менее важными для того или иного участника переговоров.

Важно помнить, что главной функцией переговоров остается все же разрешение противоречия, решение проблемы. Другие функции, по мнению Ф. Икле (1976), можно считать «побочными эффектами».

Помимо общих функций переговорный процесс в экстремальных ситуациях выполняет ряд специфических функций:

1. *Функция разведки, «прощупывания», получения информации.* Данная функция реализуется через вступление в переговорное взаимодействие с представителями противостоящей стороны. Умело организованные переговоры и, прежде всего, психологический настрой именно на переговоры, то есть на совместную с оппонентом работу, всегда эффективнее, чем другие формы общения (предъявление требований, опрос, допрос и т.д.).

2. *Установление личностных контактов.* В данном случае указанная функция играет важнейшую психологическую роль в плане восприятия оппонентами друг друга.

3. *Функция разъяснения, убеждения в необходимости принятия или принятого «правильного» решения.* Далеко не все требования федеральной

стороны принимаются противостоящей стороной нейтрально, либо с готовностью их выполнять или мириться с ними. В то же время переговорный процесс с лицами так или иначе заинтересованными в складывающейся обстановке в значительной мере снимет лишнюю нервозность и эмоциональный градус даже при негативном отношении к высказанным требованиям.

4. *Функция манипулирования, лавирования, обмана, затягивания времени.*

5. *Психологическое давление на оппонента.* Реализация этой функции предполагает как непосредственно психологические, вербальные и невербальные приемы давления, так и опосредованные, как, например, демонстрация силы, апелляция к негативным для противостоящей стороны последствиям возможного применения силы и т.д.

6. *Уход от «неудобных» решений.*

Рассмотрим особенности переговоров в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Специфика ситуаций переговоров (захват заложников; похищение людей; хищение взрывчатых и отравляющих веществ с угрозой совершения террористического акта; с преступниками при их задержании; преступные посягательства на произведения искусства и памятники старины, антиквариат) такова, что сотрудники органов внутренних дел не имеют возможности пресечь и предотвратить преступление предусмотренными законом мерами либо:

а) вследствие неизвестности места пребывания преступников при захвате заложников, похищении людей, в том числе детей, угрозах взрывов, совершении других названных выше преступлений, розыске преступников;

б) когда применение предусмотренных законом средств пресечения преступной деятельности (применение специальных средств, физической силы, оружия, задержания и ареста преступников) может повлечь тяжкие последствия в виде гибели людей, уникальных произведений искусства, причинение другого непоправимого ущерба. Переговоры - незаменимый в этих случаях выход из возникшего конфликта.

Представляется, что в ходе переговоров нередко реализуется и «пресечение» и «предотвращение» преступлений, достигается индивидуальное предупреждение преступлений, отказ от преступных намерений, пресечение акта преступного поведения, в этом смысле переговоров с преступниками, залог их эффективности в борьбе с преступностью.

Классификация переговоров в деятельности сотрудников органов внутренних дел.

По цели ведения переговоров: об освобождении заложников и похищении людей (в том числе детей), предупреждении взрывов, поджогов, отравлений и других подобных акций, выдаче похищенного оружия, взрывчатых и отравляющих веществ, бактериологических, радиоактивных и других материалов, возвращении похищенных культурных и исторических ценностей, о сдаче преступников властям и других (могут одновременно достигаться две и большее число целей).

По мотивам действий преступников: политическим, националистическим, корыстным, незаконной эмиграции, уклонения от задержания, освобождения из-под стражи, мести, иным преступным намерениям (имеют место различные совокупности этих мотивов.)

По отношению к преступлению и возбуждению уголовного дела: до совершения преступления, в период совершения преступления, после совершения преступления; до возбуждения уголовного дела, после его возбуждения.

По длительности переговоры с преступниками бывают краткосрочными - их период определяется количеством часов), среднесрочными - их период определяется сутками и, наконец, длительными их период исчисляется неделями, а то и месяцами и даже годами.

По числу сторон: двусторонние, многосторонние, когда каждая сторона имеет собственные интересы в переговорах.

По числу участников: один на один (представители каждой стороны), по несколько человек с каждой стороны, между группами людей. Различные комбинации численности сторон в зависимости от ситуации.

По степени сложности: простые, когда обсуждается один предмет переговоров; сложные, когда обсуждается ряд вопросов в их последовательности и преемственность (многоходовые).

По уровню представительства сил правопорядка: на местном уровне (городском, районном), на уровне республики, края, области, на государственном уровне, с участием представителей иностранных государств, смешанные уровни представительства.

По степени опосредования контакта сторон: прямые (непосредственный контакт), через посредников (переводчиков), с участием третьей нейтральной стороны, смешанные типы таких переговоров.

По форме контакта сторон, форме ведения: устные, письменные, без применения технических средств (радио, телефон, мегафон и другие средства связи), смешанные формы контакта сторон.

По степени гласности: гласные, о ходе которых информируется общественность; негласные (тайные), когда признано необходимым не сообщать о них по различным оперативно-тактическим и иным основаниям, по договоренности сторон.

По характеру условий, выдвигаемых преступниками: приемлемые, невыполнимые условия, частично выполнимые.

Практика ведения переговоров с преступниками требует также разграничения ситуаций в зависимости от:

- известности или неизвестности места нахождения преступников и заложников;
- стационарного места нахождения преступников и заложников (жилой массив, учреждения уголовно-исполнительной системы, промышленный объект, предприятия, учреждения, полевые условия и др.);

- возможности или невозможности применения к преступникам силы (физической силы, специальных средств, оружия);
- наличия данных о личности преступников и их жертв, преступных намерениях;
- нахождения преступников в кабине пилотов (при захвате воздушного судна).

Кроме того, переговорные контакты можно рассматривать как неизбежные и потенциально возможные в следующих ситуациях.

1. *Взаимодействие с населением, предполагающее переговорный контакт в процессе осуществления патрульно-постовой службы для охраны общественного порядка в крупных населенных пунктах.* Характеризуется протеканием в условиях психологической напряженности, а иногда и в конфликтных ситуациях. Для сотрудника полиции важно уметь установить контакт с гражданами и вызвать их доверие. Неумение найти адекватный стиль общения в сложных, конфликтных, нестандартных ситуациях негативно сказывается на оценке их деятельности населением, может осложнить реальную ситуацию.

2. *Взаимодействие с населением, предполагающее наличие переговорных контактов, осуществляемое в обычных условиях.* Обеспечение массовых мероприятий предполагает особо напряженные в психологическом плане ситуации социального взаимодействия, в том числе и переговоры с толпой (группой людей) с пониженным уровнем рационального восприятия, чье поведение часто выходит за рамки права, не говоря уже об этических нормах.

3. *Переговорные ситуации, проводимые сотрудниками подразделений специального назначения.* Характеризуются высокой степенью психологической напряженности, реально существующим, а не предполагаемым риском для жизни. Специфика задач, возлагаемых на спецназ, предполагает непосредственно боевую деятельность в различных ситуациях. Тем не менее, общей настрой на, прежде всего, физическое устранение оппонентов не исключает и переговорный контакт с противостоящей стороной.

Когда же речь идет о жизни заложников, то переговоры, как правило, проводятся обязательно.

4. Особое место в переговорной практике являются – *переговорные ситуации в чрезвычайных условиях*. Как правило, под официальной формулировкой «обеспечение режима чрезвычайного положения» в обыденном сознании укоренились войны и военные конфликты на территории бывшего СССР и нынешней России. Переговорная практика настолько богата, что дать ей точную научную классификацию достаточно сложно.

А). *Переговоры с лидерами незаконных вооруженных формирований*. Цели этих переговоров могут быть различными: переговоры о прекращении боевых действий, чаще как ультимативные требование со стороны федеральных сил. Кроме того, возможны переговоры по поводу заключения временного перемирия; переговоры, связанные с обменом пленными, либо погибшими; переговоры по поводу оставления незаконными вооруженными формированиями различных населенных пунктов, с целью не допустить большого числа жертв со стороны мирного населения и разрушений. Часто ведутся с помощью посредников (старейшины, наиболее уважаемые граждане, представители местной администрации), иногда без непосредственного контакта с лидерами незаконных вооруженных формирований, а только с посредниками; переговоры по освобождению лиц, взятых в заложники.

Б). *Переговоры с местным населением, нейтральным по отношению к вооруженному конфликту*:

-переговорный контакт с администрацией, религиозными лидерами, старейшинами по урегулированию самых различных вопросов;

-переговоры с гражданами по соблюдению режима чрезвычайного положения, налаживанию взаимоотношений с населением, при проверке паспортного режима, при блокировании населенных пунктов и др.;

-переговорный контакт с группой граждан (толпой), часто враждебно настроенной – как один из наиболее сложных видов переговорного взаимодействия.

Представленные ситуации потенциального переговорного взаимодействия характеризуются непредсказуемостью, новизной, а, иногда, и уникальностью.

3. Характеристика и этапы переговорного процесса

Переговоры как процесс неоднородный по задачам. Многие исследователи указывают на стадийность переговорного процесса. Наиболее распространенный, традиционный подход, предполагает выделение трех этапов в переговорном процессе (таб. 3):

1. Подготовка к переговорам (предпереговорная стадия).
2. Ведение переговоров и достижение договоренностей (стадия взаимодействия).
3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей (имплементация).

Таблица 3

Характеристика этапов переговорного процесса

Этапы переговорного процесса	Характеристика этапов
Этап подготовки к переговорам	Определение целей переговоров; Определение программы максимума и минимума с точки зрения достижения целей; Оценка собственных сил; Рефлексивный анализ целей, которые преследует противостоящая сторона; Выявление сильных и слабых мест в позициях сторон; Составление плана переговоров; Определение состава участников; Решение процедурных вопросов
Этап ведения переговоров	<i>Начальная стадия</i> Установление психологического контакта; Преодоление психологических барьеров в общении; Оценка приемлемости выдвигаемых другой стороной условий и требований; Реализация стратегической линии на переговорах;

	<p>Оценка ответных действий другой стороны; Уточнение предмета переговоров; Внесение корректив в позиции своей стороны; <i>Основная стадия</i> Использование возможностей переговоров по видам («уступок – сближения», «взаимных выгод»); Взаимный поиск компромиссов; «тайм-аут» в случае тупика; возобновление переговоров <i>Заключительная стадия</i> при успешном ведении переговоров включает в себя достижение соглашения и составление итоговых документов, если это необходимо</p>
<p>Этап анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей</p>	<p>1. Оценка успешности переговоров Субъективные оценки переговоров и их результатов; Степень решения проблемы; Выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств. 2. Анализ содержательной и процессуальной стороны Что способствовало успеху; Какие возникали трудности и как они преодолевались; Что не учтено при подготовке к переговорам и почему; Каково было поведение оппонента на переговорах; Какой опыт ведения переговоров можно использовать</p>

Сотруднику органов внутренних дел важно знать, что в ходе осуществления трех этапов переговорного процесса существуют универсальные тактики, соответствующие вышеуказанной стратегии. Их универсальность заключается в высокой вероятности успеха их применения, но в то же время предложенные ниже тактические приемы следует применять с учетом тщательного анализа личностных и ситуационных факторов.

Являясь составной частью оперативно-тактических операций, проводимых в необходимых случаях правоохранительными органами, переговоры с преступниками обычно содержат следующие компоненты:

— специфическую криминальную ситуацию, требующую ведения таких переговоров, без которых невозможно достижение планируемых целей;

— диалог сторон — субъектов переговоров — для достижения ожидаемого результата;

— решение задач предупреждения, раскрытия и расследования преступлений и связанных с ними вопросов путем достижения соглашения;

— в случае положительного исхода переговоров — исполнение обязательств, взятых на себя сторонами.

Переговоры в экстремальных условиях включают в себя четыре относительно самостоятельных, но взаимосвязанных периода.

1. *Подготовка к переговорам, обсуждению проблемы.* На этом этапе обобщается первоначальная информация о ситуации, требующей ведения переговоров, принимаются решения об их ведении, выделяются переговорщики, собираются дополнительные данные о возникшем конфликте, определяется тактика ведения диалога, устанавливаются контакты с преступниками, достигается стабилизация обстановки.

2. *«Захват позиций».* Здесь организуется взаимодействие сил и средств, обеспечивающих общественную безопасность, возможность разрешения конфликта силой; путем психологического воздействия обеспечивается склонение преступников к отказу от преступного поведения.

3. *Выдвижение и обсуждение предложений и условий, поиск компромиссов, нахождение вариантов взаимоприемлемых решений, торг, психологическая борьба.*

4. *Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения, определение путей реализации, анализ проведенной работы.*

Специфика ведения переговоров с преступниками состоит в том, что они носят вынужденный характер. Их главная задача — сохранение жизни заложников.

Преступники, как правило, сами выбирают тех, с кем хотят вести переговоры. Подготовка этих переговоров проходит в крайне ограниченное время. Ключевую роль в таких переговорах играет переговорная группа, служащая связующей нитью между органами управления МВД России, ФСБ России и террористами. Часто переговоры с преступниками используются для прикрытия применения силы.

Переговоры – это социально-психологическое явление, включающее в себя анализ психологических механизмов и технологии переговорного процесса. Под *психологическими механизмами* в данном случае понимается целостная совокупность психических процессов, обеспечивающих движение к желаемому результату.

Технология же переговоров – это совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе их проведения и принципов их реализации.

Выделяют следующие *механизмы переговоров*:

1. *Согласование целей и интересов оппонентов*. Благодаря действию именно этого механизма переговоры и становятся переговорами.

Как считает, Р. Фишер, переговорный процесс – специфический вид совместной деятельности, особенность которого состоит в том, что интересы сторон частично совпадают, а частично расходятся.

Независимо от схемы организации, переговоры могут достичь успеха только через согласование целей и интересов их участников. Если сторонами констатируется полный или частичный учет интересов, то переговоры можно считать успешными или относительно успешными.

Согласование целей и интересов, по мнению Фишера и Юри, будет осуществляться более эффективно, если придерживаться следующих *правил*:

— сделать разграничения между участниками и предметом переговоров – нужно обсуждать проблему, а не друг друга;

— сосредоточиться на интересах, а не на позициях;

— прежде, чем решать, что делать, необходимо выделить круг возможностей, не стремясь отыскать единственно правильное решение, продумать широкий круг возможных решений, которые учитывали бы общие интересы и примиряли интересы несовпадающие;

— результаты переговоров оценивать не по тому, насколько довольны или недовольны остались оппоненты, а по каким-либо более объективным

критериям – например, мнениям авторитетных независимых экспертов, прецедентам разрешения подобных противоречий и т. д.

Кроме этого, позитивное влияние на согласование целей и интересов, по мнению ряда исследователей, оказывают хорошие или нейтральные межличностные взаимоотношения сторон, уважительное отношение к оппоненту, способность к корректировке своих целей.

2. Стремление к взаимному доверию сторон. Очевидно, что в процессе протекания конфликта трудно говорить о каком-либо доверии сторон. Осознание сторонами необходимости решения проблемы путем переговоров или, образно говоря, «мирным путем», по сути, запускает механизм установления доверия. Согласие сторон на переговоры означает перемирие, пусть, возможно, и временное. Чем устойчивее доверие между сторонами, тем больше шансов на конструктивное проведение переговоров.

3. Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон. В ходе переговоров стороны стремятся сохранить изначальный или складывающийся баланс сил и контроль за действиями другой стороны. Если же одна из сторон резко усилит свою власть, то оппонент, как правило, или берет тайм-аут, или прекращает переговоры. При этом возможно возобновление конфликтных действий.

Технология переговоров – ключевой элемент переговорной теории и практики. Знание основ технологии это путь к умению добиваться успеха на переговорах

Однако сами по себе теоретические знания могут стать только первым этапом в овладении этим искусством.

В общем смысле технология ведения переговоров включает в себя:

1. Способы подачи позиции. По мнению М.М. Лебедевой, существует четыре способа подачи позиции участников переговоров:

-открытие позиции – когда в выступлении характеризуется собственная позиция без сравнения ее с позицией партнера;

-закрытие позиции, характеризующееся тем, что участник переговоров критикует позицию оппонента без сравнения со своей позицией;

-подчеркивание общностей в позициях;

-подчеркивание различий в позициях.

При этом подчеркивание общности и открытие позиции являются аналогами «мягкого», кооперативного поведения, а подчеркивание различий и закрытие позиций – аналогами жесткого, конкурентного типа ведения переговоров.

2. Принципы взаимодействия с оппонентом:

-не применять первым приемы, вызывающие конфронтацию;

-внимательно выслушивать оппонента, не перебивать;

-не быть пассивным на переговорах, поскольку это может быть воспринято как нежелание вести переговоры или как недостаточная подготовка к ним;

-не убеждать партнера в ошибочности его позиции;

-при согласии оппонента пойти на уступку не следует рассматривать это как проявление его слабости.

3. Тактические приемы взаимодействия с противостоящей стороной применяемые на различных этапах переговоров.

Наиболее широкое применение в переговорных процессах получили следующие *тактики поведения*.

1. *«Видимое сотрудничество»*. Данная тактика может быть использована в стратегиях «выигрыш — проигрыш» или «проигрыш — проигрыш». Она характеризуется тем, что партнер, применяющий тактику «видимого сотрудничества», заявляет о своей готовности сотрудничать, создает видимость конструктивного поведения. Но постоянно находит повод уйти от принятия соглашения, всячески оттягивает сроки его заключения. Такая тактика может применяться с целью выигрыша времени и создания условий для решительного штурма — либо для победы, либо для уничтожения.

2. «Дезориентация партнера». Эта тактика, как и предыдущая, может использоваться в стратегиях «выигрыш — проигрыш» или «проигрыш — проигрыш». Но в отличие от предыдущей она является более активной и целеустремленной. Такая тактика заранее планируется и характеризуется такими приемами, как *критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угрозы, блеф* и др. Основной целью тактики дезориентации является принуждение партнера к действиям в направлении ваших собственных интересов.

3. «Провокация чувства жалости у партнера». Эта тактика, как и предыдущие, применяется в стратегиях «выигрыш — проигрыш» или «проигрыш — проигрыш». Основной целью такой тактики является усыпление бдительности соперника, снижение его активности, подталкивание на уступки. В конечном итоге провокация чувства жалости направлена на подготовку условий для решительных действий или заключения соглашения. Эти цели достигаются применением таких приемов, как: *изливание души, создание образа беззащитного, слабого человека, жалобы на страдания, незаслуженные оскорбления и т.п.*

4. *Ультимативная тактика.* Данная тактика является одной из жестких и применяется, как правило, при реализации стратегии «выигрыш — проигрыш» или «проигрыш — проигрыш». Она характеризуется предъявлением ультиматума в самом начале переговоров.

Ультиматум — требования, предъявляемые одним из участников конфликта другому в категоричной форме с указанием конкретных сроков выполнения этих требований и угрозой применения мер воздействия в случае отказа.

Основной прием ультиматума — угроза. Кроме того, в процессе предъявления ультиматума могут быть использованы: *шантаж, демонстрация силы, блеф и другие средства манипуляции.*

Часто в ультимативной тактике используются специальные приемы: «прием альтернатив» и «прием затвора».

Суть *приема альтернатив* состоит в том, что противнику предлагается выбор из двух или более непривлекательных для него вариантов решения проблемы, которые удовлетворяют вашим собственным интересам. Такой прием психологически рассчитан на представляющиеся сопернику возможности «спасти лицо», хотя эти возможности и мнимы. Ведь предлагаемые альтернативы, по сути, являются тождественными по значимости для соперника, и выбора как такового у него нет.

Прием затвора отличается тем, что ультимативное воздействие на противника оказывается путем собственного ослабления контроля над ситуацией. В этом случае инициатор ультиматума имитирует создание безвыходной для себя ситуации, завязывая ее на тяжелые последствия при невыполнении требований другой стороной. Такой прием широко используется террористами.

При анализе ультимативной тактики важно учитывать условия ее применения. Профессиональное выдвижение ультиматума предполагает крайне невыгодное положение соперника в конфликте. Поэтому для достижения такой ситуации используются *приемы выжидания*: задержка начала переговоров, сознательное опоздание или неприбытие на договоренную встречу, уход от контакта с соперником и т.п.

Кроме того, следует знать, что ультиматум может выдвигаться не только в начале переговоров с целью проведения их в желаемом направлении, но и в процессе переговоров. Как правило, в этом случае ультиматум направлен на перевод переговоров в русло силовой стратегии (например, «выигрыш — проигрыш») либо на прекращение переговоров вообще. Во втором случае ультиматум предъявляется в заведомо неприемлемой для соперника форме. Здесь кроме неприемлемых требований по содержанию пускаются в ход оскорбления, нарушение правовых и нравственных норм. Все это используется с целью применить отказ противника для оправдания своих запланированных насильственных действий против него. Особенно широко такая тактика применяется в международных отношениях.

5. *Тактика выжимания уступок.* Эта тактика отличается от ультимативной тем, что требования предъявляются сопернику не сразу, а поэтапно. Причем каждое из предъявляемых требований представляется как исчерпывающее. Очевидно, что тактика выжимания уступок применяется в стратегии «выигрыш — проигрыш», но она может быть использована и для достижения основных целей в других стратегических подходах.

Выжимание уступок достигается приемами позиционного и психологического давления.

Прием «закрытая дверь» сводится к демонстрации отказа от вступления в переговоры. Причем такая демонстрация применяется при условии, что противник заинтересован в переговорах. В этом случае он готов пойти на уступки в целях привлечения к переговорам противоположной стороны.

Прием «пропускной режим» предполагает выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения. Уступка здесь играет роль пропуска.

Прием «визирования» используется, когда соглашение по какому-то вопросу почти достигнуто, но оно не устраивает в полной мере инициатора выжимания уступок. Тогда для получения новой уступки он заявляет об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас.

Прием «внешней опасности» используется как демонстрация готовности принять предложение соперника, но при этом делается заявление о том, что выполнение его ставится под угрозу из-за вмешательства внешних сил. При этом оговариваются условия, которые исключали бы вмешательство внешних сил или позволяли его нейтрализовать. Такие условия есть не что иное, как форма выжимаемой уступки.

Приемы *психологического давления* несколько отличаются от приемов *позиционного давления*. Если приемы позиционного давления основаны на создании конкретных условий, вынуждающих соперника идти на уступки, то психологические приемы направлены на ослабление воли противника, на побуждение его к подсознательному стремлению быстрее закончить переговоры ценой не планируемых уступок.

Рассмотрим некоторые из таких приемов.

Прием «чтения в сердцах» представляет собой уловку, суть которой состоит в следующем. Словам соперника приписывают скрытый смысл и «разоблачают» «подлинные мотивы», которые скрываются за сказанными словами. Таким образом, сопернику можно приписать все что угодно и заставить его оправдываться в том, чего он не совершал. Как правило, опровергнуть выдвигаемое обвинение бывает очень сложно либо вообще невозможно, так как ставка делается на принцип «чужая душа — потемки».

Прием «последнего требования» используется, когда длительные переговоры подошли к завершающей стадии. Уставшему от изнурительных, порой неприятных, тяжелых переговоров и предвкушающему их финал оппоненту выдвигают еще одно требование. И он, как правило, соглашается с ним.

6. *Тактика лавирования резервами уступок*. Для успешной реализации стратегических целей переговорного процесса, особенно делая ставку на стратегию «выигрыш — выигрыш», важно знать резервы уступок. Резерв собственных уступок создается на основе анализа баланса интересов в конфликте и соотношения сил и средств противоборствующих сторон. Этот резерв делится на количество уступок и продумываются условия использования каждой из них.

Резерв уступок противника определяется на основе баланса интересов и соотношения сил и средств противоборствующих сторон. Важным источником прогноза резерва уступок соперника является предварительная информация о его конфликтных требованиях, о которых он готовится заявить на переговорах.

Часто при сборе и анализе такой информации можно установить и заготовленные оппонентом уступки. Широкое применение тактики лавирования уступками возможно при решении различных по своему характеру споров.

Таким образом, эффективность ведения переговоров зависит от учета психологической специфики и закономерностей этого вида взаимодействия. Наиболее полное описание условий достижения целей переговоров дано Анцуповым А.Я. и Шипиловым А.И. К таким условиям относятся следующие.

1. Учет психологических закономерностей достижения результата в переговорах:

- зависимость хода и итогов переговоров от личностных, гендерных и этнических особенностей оппонентов;
- влияние на ход переговоров численности делегаций сторон, места и времени их ведения;
- наличие связи между наличием угрозы насилия и уступчивостью сторон;
- зависимость результатов переговорного процесса от стиля деятельности посредника и др.

2. Использование эффективных приемов ведения переговоров и воздействия на оппонента.

Искусство ведения переговоров тесно связано с искусством компромисса, взаимных уступок. Однако в практике переговоров еще в начале XX века был выработан принцип баланса уступок и соблюдения интересов сторон, гласящий, что уступки не могут выходить за рамки минимальных значений интересов оппонентов. Этот закон получил название «принцип Парето» в честь В. Парето, сформулировавшего его. Для достижения этого баланса необходимо соблюдать некоторые этические нормы взаимодействия в процессе переговоров.

К этическим нормам ведения переговорного процесса можно отнести следующие положения, негласно подразумевающиеся договаривающимися сторонами:

- цель не оправдывает негодные средства ведения переговоров;
- отношения выше сиюминутных выгод, полученных в ущерб им;
- репутация зарабатывается трудно, а теряется легко и др.

Вместе с тем во время переговоров надо помнить и применять ряд достаточно простых правил: уважать права друг друга; выслушать партнера не перебивая; демонстрировать понимание точки зрения партнера; выяснить, как партнер воспринимает конфликт; четко формулировать предмет обсуждения; констатировать общие точки зрения; спокойно выяснить, что вас разъединяет; после этого снова обрисовать содержание конфликта; искать общее решение; принять общее «коммюнике», отметив согласие и оставшиеся расхождения, и т.д.

Если говорить о нравственных аспектах ведения переговоров с преступниками, то следует отметить, что с точки зрения морального выбора нравственная позиция в переговорах с преступниками может быть оценена однозначно: защита человеческой личности, ее жизни, здоровья, неприкосновенности.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте теоретические источники психологических особенностей ведения переговоров.
2. Дайте определение переговоров.
3. Приведите модели ведения переговоров.
4. Перечислите и раскройте функции переговорного процесса.
5. Характеристика этапов переговорного процесса.
6. Опишите основные принципы ведения переговорного процесса.
7. Перечислите критерии и стратегии переговорного процесса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деятельность многих сотрудников органов внутренних дел относится к разряду профессий, где взаимодействие с различными категориями граждан, коллегами, руководством, осуществляемое непосредственно или опосредованно, является ключевым элементом, позволяющим достигать цели профессиональной деятельности. Развитая коммуникативная компетентность является залогом эффективности большинства профессиональных функций и в связи с этим обладает специфическими характеристиками. В процессе выполнения своих профессиональных задач сотрудник неизбежно сталкивается с проблемой коммуникативного воздействия, осуществляемого в рамках самых разнообразных видов своей деятельности, в том числе профилактики правонарушений.

Высокопрофессиональный (компетентный) сотрудник органов внутренних дел изменяет, корректирует, формирует (т.е. воздействует) их правосознание и поведение, предупреждая правонарушение или преступление. Воздействующий эффект может быть достигнут при психологически

грамотном управлении ситуациями профессионального общения, в частности ходом коммуникативного контакта с определенными категориями граждан (лицами, находящимися под административным надзором, несовершеннолетними и др.). Оптимальность в выборе эффективных способов коммуникации может рассматриваться как один из главных показателей коммуникативной компетентности. Для того чтобы эффективно реализовывать в своей деятельности элементы воздействующей коммуникации, сотрудник особенно нуждается в психологическом знании.

Развитие коммуникативной компетентности предполагает системный учет всех факторов, влияющих на этот процесс. В соответствии с этим, наиболее оптимальным является подход к развитию коммуникативной компетентности сотрудника органов внутренних дел, основывающийся на взаимосвязи:

- а) естественного хода накопления коммуникативного опыта на основе самостоятельного наблюдения за реальной жизненной практикой профессиональной коммуникации, активного участия в ней, самоанализа собственных коммуникативных действий и воздействий на ситуационные факторы общения, анализа эффективных способов коммуникативного воздействия, воспринятых из средств массовой информации, психологической литературы и т.д.;
- б) целенаправленного развития структурных элементов коммуникативной компетентности в ходе социально-психологического обучения с использованием разнообразных активных методов (ролевых игр, групповых дискуссий и др.).

В целях оптимизации процесса развития коммуникативной компетентности целесообразна специальная коммуникативная подготовка сотрудника органов внутренних дел. Её содержательные аспекты должны основываться на учете специфических особенностей профессиональной деятельности представителей различных служб и подразделений, конкретных событий, ситуаций, требующих коммуникативно-грамотного решения, личностных особенностей обучаемых, заявленных ими профессиональных проблем, уровня их общей психологической культуры.

Развитие профессиональной коммуникативной компетентности является одним из направлений совершенствования деятельности сотрудника органов внутренних дел, которое необходимо осуществлять в комплексе с глубоким изучением деятельности последнего, совершенствованием её правовых, организационных, управленческих, ресурсных и других основ.

ЛИТЕРАТУРА

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // СЗ РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4162.

2. Федеральный закон от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» // Собрание законодательства РФ, 14.02.2011, № 7, ст. 900.

3. Федеральный закон от 30 ноября 2011 г. № 342-ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 05.12.2011, № 49 (ч. 1), ст. 7020.

4. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации» [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.dko-mvd.ru/docs-101-page-2.html>.

5. Приказ МВД России от 10 августа 2012 г. № 777 «Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел Российской Федерации». [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.dko-mvd.ru/docs-101-page-2.html>.

Основная литература

6. Аминов И.И. Психология делового общения: учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с.

7. Вахнина В.В., Касперович Ю.Г., Марьин М.И. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел к ведению переговоров в ситуации захвата заложников: учебно-методическое пособие. – М.: ЦОКР МВД России, 2010. -160 с.

8. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. - 574 с.

9. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие – М.: ЮНИТИ-ДИАНА, Закон и право, 2011. - 248с.

10. Кораблев С.Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие. – М.: ДКО МВД России, 2009. – 240 с.

11. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2013. - 800 с.

Дополнительная литература

12. Бендлер Р., Гриндер Д. Рефреминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. – Воронеж : Модек, 1995. – 256 с.

13. Вахнина В.В. Психологическое обеспечение переговорного процесса сотрудников органов внутренних дел. – М.: ДКО МВД России, 2008. - 179 с.

Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.

14. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. - 251 с.

15. Кораблев С.Е. Психологические основы поведения сотрудников органов внутренних дел в межличностном конфликте: учебное пособие. – Воронеж: Воронежский институт МВД России, 2012. – 151 с.
16. Кораблев С.Е. Психологические способы развития умений профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан: учебное пособие. – Воронеж: Воронежский институт МВД России, 2008. – 141 с.
17. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2012. – 528 с.
18. Носков В.А. Психотехника общения: учебное пособие. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2001. – 120 с.
19. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учебное пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.
20. Психологическая подготовка сотрудников МОБ и формирование навыков публичного поведения в условиях проведения массовых мероприятий граждан: учебно-методическое пособие / сост. М.Ю. Аграфонов. – М.: ДКО МВД России, 2010. – 200 с.
21. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Под ред. В.Л. Кубышко. – М.: ЦОКР МВД России, 2007. – 192 с.
22. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
23. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: КноРус, 2012. – 440 с.
24. Столяренко Л.Д. Социальная психология: учебное пособие.- Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 476 с.
25. Третьяков О. Е. Психология переговоров с террористами: учебное пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2006. – 51 с.

26. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка.— М.: Наука, 1992.- 158 с.
27. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. – М.: Академия, 2007. – 192 с.
28. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения: учеб. пособие. – СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2006. – 148 с.
29. Экман П. Психология лжи. – СПб.: Питер, 2012. – 304 с.
30. Юренкова В.А. Психология общения и переговоров: практикум. – СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2013. – 104 с.

Учебное издание

Юренкова Виталия Александровна,
кандидат психологических наук, доцент;
Душкин Антон Сергеевич,
кандидат психологических наук

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

Учебное пособие

Подписано в печать и в свет _____ Формат 60x84 1/16
Объем п.л. Тираж 100 экз. Печать офсетная

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