

**Методические материалы по профессиональному общению
сотрудников органов внутренних дел с субъектами затруднённого общения
(гражданами) для использования при проведении инструктажей**

1. Теоретические аспекты затрудненного общения.
2. Материалы тематических инструктажей по преодолению барьеров в общении и взаимодействию с различными категориям граждан.

Вся деятельность сотрудника органов внутренних дел неразрывно связана с широким кругом коммуникаций с гражданами, которые могут проявлять негативное отношение к правоохранительным органам в целом и к отдельным сотрудникам в частности. В таких условиях повышенной провокационной конфликтности может снижаться профессиональная надежность сотрудника, дестабилизироваться его психоэмоциональное состояние. Знание основ и механизмов преодоления и минимизации затрудненного общения на сегодняшний день является необходимым компонентом коммуникативной компетентности сотрудника органов внутренних дел.

Затрудненное общение - это сложное многогранное явление, которое формируется в пространстве координат «культура – личность - общение». Исследованием затрудненного общения занимались Е.В. Цуканова, В.Н. Куницина, А.А. Бодалев, Г.А. Ковалева, В.А. Лабунская, Т.А. Аржакаева. Каждый из авторов опирался на идеи Б.Д. Парыгина о наличии психологического барьера который понимается как устойчивая установка, психологический настрой личности, процессы, свойства, состояния человека, «которые консервируют скрытый эмоционально-интеллектуальный потенциал его активности».

Под затрудненным общением понимается широкий спектр явлений, который можно свести к не налаженному, дискомфортному, неэффективному общению. Следствием субъективных трудностей общения является объективная картина нарушений – не достижение цели, неудовлетворение мотива, неполучение желаемого результата и т.д.

Таким образом, затрудненное общение необходимо рассматривать в нескольких плоскостях:

- в качестве социально-психологического феномена, проявляющегося только в ситуации взаимодействия, социального обеспечения;
- как явление объективное, представленное в несоответствии цели и результата, выбранной модели общения и реально протекающего процесса;
- как явление субъективное, заявляющее о себе в различного рода переживаниях человека, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, мотивационный, когнитивный, эмоциональный диссонансы, внутриличностные конфликты и т.д.

Особенности экспрессии и речи, социально-перцептивной сферы личности, системы ее отношений, форм обращений, уровень развития навыков взаимодействия и условия общения превращают любой акт общения в задачу, в сложную, многоаспектную деятельность.

Возникновение ситуаций затрудненного общения и трудностей в общении обусловлено фактом формирования человеческой общности, особенностями развития личности в определенной социальной среде, социально-психологической природой общения, механизмами отражения и взаимодействия. Именно они приводят к сбоям в общении, приводящие к трениям и возникновению психического напряжения различной интенсивности между людьми.

В узком смысле слова, затрудненное общение – это незначительные трения и сбои в сфере межличностного общения. Для такого общения характерны: сохранность, непрерывность контактов между партнерами, определенная степень осознания испытываемых затруднений, поиск причин приводящих к осложнениям общения; попытки самостоятельного преодоления социально-перцептивных, итеракционных, коммуникативных затруднений.

В широком смысле слова, затрудненное общение – это все виды и формы общения (от межличностного до межгруппового), приводящие к деструктивным изменениям поведения партнеров и общностей, к непрерывно-прерывным контактам между ними, вплоть до отказа от общения, к снижению уровня осознания причин трудностей в общении, к уменьшению, а в ряде случаев к исчезновению, попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения.

Трудности возникающие в общении (причины затрудненного общения), могут быть классифицированы следующим образом:

1. объективные, порожденные реальным взаимодействием, и субъективные, имеющие отношение к различным аспектам функционирования личности или группы (динамические процессы в группе и между группами, культурно-психологические особенности ее членов);
2. первичные (природные условия жизни группы, история ее формирования и отношений с другими группами) и вторичные, порожденные различными психогенными и социогенными воздействиями;
3. осознаваемые, реально присутствующие в ситуации общения и неосознаваемые, субъективно не переживаемые личностью и группой; представленные в сознании личности, но реально несуществующие;
4. ситуативные или устойчивые;
5. межкультурные и культурно-специфические;
6. общевозрастные и гендерные (маскулинность-феминность), половые;
7. индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические;
8. когнитивно-эмоциональные (представления, мнения, стереотипы, установки, настроения, превалирующие эмоциональные состояния,

ценностные ориентации и т.д.), мотивационные и инструментальные (навыки общения, правила этикета, нормы, ритуалы, принятые в группе способы обращения и т.д.);

9. компоненты структуры общения (социально-перцептивные, коммуникативные, интерактивные);
10. вербальные и невербальные.

Выделяется три вида направленности личности: на объект (на дело), на других людей и на себя. Считается, что направленность на других людей способствует успешности общения. Ядром настоящего общения является отношение к другому и к самому себе как к субъекту, неповторимому в своей активности, и как к ценности. Следовательно несоответствие наличного общения оптимальному, т.е. отношение к другому и к себе как к объекту, непризнание уникальности «Я», ограничение свободы выбора способов и средств самовыражения, расценивается прямо или косвенно как неэффективное, неоптимальное, разрушающее личность и затрудняющее общение.

Коммуникативная компетентность часто рассматривается как важная психологическая детерминанта затрудненного общения и понимается как развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми, способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, некоторая совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

Личность, затрудняющая общение, отличается от других тем, что ей присущи глубокие внутриличностные конфликты, находящие выражение в дисгармонии экспрессии, жесткости экспрессивного репертуара, в кинесико-проксемических паттернах «распространения – уменьшения себя», в степени соответствия (конгруэнтности) внешнего и внутреннего в поведении личности, в степени осознания и целенаправленного управления выражением своих интенций, состояний, отношений и т.д.

Существенные для ситуаций затрудненного взаимодействия характеристики:

1. наличие барьера на пути достижения целей партнеров;
2. увеличение нервно-психического напряжения;
3. демонстрация непонимания;
4. сбои в интеракции.

Ситуация затрудненного взаимодействия – это ситуация, в которой один или оба партнера являются субъектами затрудненного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности и интенциональности фрустрирует социальные потребности другого, мешают достижению целей общения, в результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением, демонстрируют непонимание, приводящее к трениям, сбоям в интеракции, нарушениям в развитии личности. К таким ситуациям в первую очередь относятся ситуации «ограничения», «отказа», «обвинения», «оскорбления».

Существуют два фундаментальных типа личностей как субъектов общения: субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения, преобразовательная активность которых отличается по всем трем ее параметрам (направленность, качество, интенсивность) и представлена в системе отношений к другому, дает различные варианты этих двух типов личности.

Субъект общения, в том числе и затрудненного, не совпадает полностью с его личностью, с демонстрируемыми им качествами, отношениями. Он не становится субъектом затрудненного общения только потому, что ему свойственно определенное сочетание личностных особенностей. Для формирования его как субъекта затрудненного общения необходимо, чтобы конкретное сочетание его свойств и характеристик, представленных в поступках и действиях, направленных на партнера, отразилось на определенном уровне «ценностно-смысловой плоскости сознания» и не только его, но и окружающих его людей.

Особенность субъекта затрудненного общения заключается в том, что он редко осознанно выбирает способы общения, разрушающие само общение, что он не всегда предвидит последствия своих действий, поступков, что он в принципе недостаточно осознает себя как субъекта общения, и в том числе затрудненного общения.

Типы субъектов затрудненного общения можно описать с помощью следующих параметров:

1. степени воздействия субъекта на результаты общения (трения, незначительные сбои, конфликт);
2. степени осознания субъектом последствий своих воздействий на результаты общения (осознанное, целенаправленное создание ситуации затрудненного общения – неинтенциональное, мало-осознаваемое поведение);
3. качества и сочетания способов и умений общения.

Субъектом затрудненного общения может быть индивид:

1. с несбалансированной структурой личности;
2. неспособный преодолевать кризисы развития;
3. застревающий на выборе одной из возможных стратегий межличностных отношений;
4. направляющий свое стремление к превосходству в деструктивное русло;
5. выбирающий стиль жизни, характеризующийся низким социальным интересом и деформациями во взаимодействии, допускающими психологическое и физическое уничтожение другого.

Ему (субъекту затрудненного общения) соответствуют следующие установки:

1. обесценивание себя;
2. недоверие к людям и миру в целом;

3. обреченность на одиночество;
4. предпочтительность позиции «жертвы» и т.д.

Уровневый подход к анализу роли социально-психологических параметров субъекта общения в возникновении затрудненного общения:

1 уровень (с наименьшей тяжестью психологических последствий) – затрудненное общение, участники которого недостаточно осознают появление пауз в речи, прерывание повествования, быстрый переход с одной темы разговора на другую.

2 уровень – общение, в котором присутствуют слабое непонимание или неверная интерпретация желаний собеседника, ожидание проявлений трений в общении (названные характеристики мало осознаются партнерами по общению).

3 уровень – общение, участники которого частично осознают отсутствие коммуникативных навыков и мотивации общения.

4 уровень – общение, в котором партнеры хорошо осознают недостижение или расхождение целей общения, фрустрацию потребностей, противоречивость в выражении стремлений и желаний, грубые нарушения норм и правил взаимодействия.

5 уровень – появляется частичное осознание межкультурных различий в нормах общения и взаимодействии, приводящих к непониманию и отчуждению.

6 уровень (наиболее высокий) – раскрывается в серьезности психологических последствий и их социальной значимости, обусловленных различиями в идеологических предпосылках общения, дисбалансом распределения социального контроля, которые практически не осознаются участниками взаимодействия.

Особое внимание уделяется рассмотрению затрудненного общения между мужчинами и женщинами. Мужчина выступает субъектом затрудненного общения для женщины, когда он стремится к иерархии в отношениях и пытается насильно завладеть вниманием собеседницы. Напротив, женщина характеризуется как субъект затрудненного общения для мужчин, если она не приемлет подчинения, стремится к власти, не показывает своих переживаний, отличается нечувствительностью.

Субъекта затрудненного общения от субъекта незатрудненного общения отличает несоответствие поведения ролевым ожиданиям, выражающееся в следующих особенностях:

1. в низком уровне развития коммуникативных умений;
2. в несдержанности и негативном оттенке эмоционального реагирования;
3. в преобладании общего негативного отношения к партнеру по общению и некритического возвеличивающего отношения к себе;

4. в доминировании низкой потребности в общении, отсутствии интереса к педагогическому процессу, снижении включенности во взаимодействие с партнером и т.д.

Субъект затрудненного делового общения:

1. стремится к индивидуальному стилю выполнения задачи;
2. часто чередует уход и возобновление контакта с партнером или полностью отказывается от контакта;
3. симулирует несогласие с целью дезинформации партнера и сокрытия от него правильных способов решения задачи;
4. выбирает несоответствующие характеру деятельности невербальные и вербальные средства общения;
5. использует чрезвычайно свернутые формы обращения;
6. предпочитает громкую речь и т.д.

Субъекты с антисоциальным поведением демонстрируют следующие формы обращения:

1. не слушают или притворяются, что не слышат другого;
2. игнорируют высказывания и мнения партнера, его права и желания;
3. нарушают пространственные границы;
4. совершают поступки независимо от желания участников общения;
5. навязывают чувство вины;
6. не уважают принятые нормы общения.

Социально-психологические и психологические критерии описания субъекта общения

Социально-психологические и психологические критерии описания субъекта общения	Тип субъекта общения	
	Субъект затрудненного общения	Субъект незатрудненного общения
1	2	3
1. Направленность, установки, ценностные ориентации, отношения	Оценивание себя, недоверие к людям, к миру, поверхностные, недифференцированные, непрочные, малоосознаваемые, противоречивые, разобщенные, направленные против людей отношения, монологическая, объектная, авторитарная, эгоцентрическая, манипулятивная направленность	Признание ценности себя и другого, доверие к себе, к людям, к миру, глубокие, дифференцированные, прочные, осознаваемые, позитивные, развивающие, продуктивные направленные на людей отношения, диалогическая, личностная направленность
2. Мотивационно-потребностная сфера	Внешняя мотивация одобрения, достижения,	Внутренняя мотивация поддержания

	эмоционального обладания, фрустрированность собственной потребностной сферы, отсутствие содействия в удовлетворении социальных потребностей другого	уникальности, ценности другого, удовлетворенность собственных социальных потребностей, содействие в реализации социальных потребностей другого
3. Эмоционально-волевые характеристики	Эмоциональная нестабильность, частая смена настроений, холодность, вспыльчивость, раздражительность, эгоцентрическая направленность эмоционального резонанса, свернутость сочувствия, невыразительность, отчужденность, апатия, преобладание негативно окрашенных эмоций, несбалансированность саморегуляции, низкий самоконтроль	Эмоциональная стабильность, включенность, эмоциональная близость, личностная направленность эмоционального резонанса, выразительность, преобладание позитивно окрашенных эмоций, сбалансированность саморегуляции, высокий самоконтроль
4. Социальные способности	Низкий уровень развития способностей к пониманию другого человека, эмпатии, идентификации, психологической проницательности, сензитивности и чувствительности, наблюдательности, использованию и пониманию глубоких семантических значений языковых структур, оценке эмоциональной значимости и прогнозированию событий	Высокоразвитые способности к пониманию другого человека, эмпатии, идентификации, психологической проницательности, сензитивности и чувствительности, наблюдательности, использованию глубоких семантических значений языковых структур, оценке эмоциональной значимости и прогнозированию событий
5. Социально-психологические свойства личности	Робость, замкнутость, неуверенность, необщительность, слабость «Я», безынициативность, беззастенчивость, невоспитанность, эгоцентричность, предубежденность, стереотипность, ригидность, манипулятивность,	Смелость, уверенность, общительность, сила «Я», инициативность, воспитанность, децентрация, открытость, заботливость, теплота, терпимость, гибкость, раскрепощенность, доверчивость

	подозрительность, завистливость, тщеславие, себялюбие, ревность, гипертребовательность, нетерпимость	
6. Способы, умения, навыки общения и стратегии взаимодействия	Отсутствие умения аргументировать свои замечания, поддерживать контакт и выходить из него, выбирать адекватную форму сообщений, давать обратную связь, стремление больше говорить, чем слушать, перебивать разговор, делать длительные паузы в речи, застывшая поза, несоответствие экспрессивного репертуара речевому поведению, нарушение социальной и персональной дистанции, симуляция, угрозы, шантаж, запугивание, ложь, покорение, сокрытие, защитно-избегающая, агрессивно-обесценивающая, определяюще-контролирующая, формально-вежливая дистантная стратегия	Умение аргументировать свои замечания, поддерживать контакт и выходить из него, выбирать адекватную форму сообщений, давать обратную связь, соответствие экспрессивного репертуара речевому поведению, соблюдение социальной и персональной дистанций, уговоры, разъяснения, диалог, сотрудничающая, помогающая, альтруистическая, поддерживающая стратегии
7. Роль, статус	Нарушение ролевых ожиданий, отвергаемый, находится на периферии группы	Следование ролевым ожиданиям, выбираемый, находится ближе к «центру» группы
8. Социокультурные нормы	Дефицит, незрелость нравственных эталонов, игнорирование, нарушение моральных и нравственно-этических норм	Следование моральным и нравственно-этическим нормам
9. Преобразовательная активность а) направленность б) интенсивность в) качество г) субъективные последствия	Против себя и других Различная Обезличивание, дезадаптация, деградация, разрушение, уничтожение Фрустрация социальных потребностей, разрыв эмоционально значимых связей, создание	На себя и на других Различная Персонификация, адаптация, развитие, созидание, сотворение Удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально-значимых

д) объективные последствия	<p>внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения, искажения понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении обесценивания себя и другого, демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии</p> <p>Трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением цели, неполучением желаемого результата, нарушение развития личности</p>	<p>связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения, достижение взаимопонимания, рефлексия по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении личностного, ценностного, субъектного отношения к себе и к другому, демонстрация эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии</p> <p>Согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами, развитие личности</p>
----------------------------	---	--

Существенные для ситуаций затрудненного взаимодействия характеристики:

1. наличие барьера на пути достижения целей сотрудника и гражданина;
2. увеличение нервно-психического напряжения;
3. демонстрация непонимания;
4. сбои в интеракции.

Наиболее распространенными ситуациями затрудненного взаимодействия выступают *ситуации ограничения, отказа, обвинения, оскорбления*.

Собирательный портрет субъекта затрудненного общения, составленный с учетом базовых характеристик неподтвержденной, невротической, деструктивной личностей, - это субъект, раздираемый противоречиями, защищающийся от себя и окружающего мира, испытывающий постоянные внутренние конфликты, тревожный, неконгруэнтный либо, наоборот, самодостаточный, агрессивный, стремящийся к личному превосходству.

Модель структуры отношений субъекта затрудненного общения включает такие отношения к другому, как:

- 1) враждебность;
- 2) недоверие;
- 3) подозрительность;

- 4) ненависть, антипатия, негативизм;
- 5) неприятие, нетерпимость;
- 6) агрессивность;
- 7) отчужденность, отдаленность, дистантность;
- 8) игнорирование, безразличие, равнодушие, невнимание;
- 9) доминирование, подавление, власть, контроль.

Модель структуры отношений субъекта незатрудненного общения включает такие отношения к другому, как:

- 1) симпатия;
- 2) доверие;
- 3) принятие, терпимость;
- 4) заинтересованность, внимание;
- 5) эмоциональная близость;
- 6) одобрение;
- 7) уважение;
- 8) поддержка;
- 9) подчинение.

Отношения, входящие в модель отношений субъектов затрудненного и незатрудненного общения к другому, имеют следующие измерения:

1) измерение «дистанция», на одном полюсе которого располагаются отношения включенности (привязанность, интерес), а на другом – отношения выключенности (отстраненность, автономность, отчужденность); 2) измерение «позиция», один полюс которого состоит из отношений контроля (доминирование, власть, подавление), а другой – из отношений подчинения (пассивность, безынициативность); 3) измерение «валентность», включающее полюса эмоциональной близости (доброжелательность, симпатия, дружба, расположение) и эмоциональной холодности (враждебность, негативизм, подозрительность, неприязнь).

Совокупность отношений субъекта общения располагается в пространстве трех координат, каждая из которых имеет негативный и позитивный полюсы. В эти координаты вписываются три группы отношений: 1) аффилиация (притяжение, любовь-отталкивание, ненависть); 2) доминирование-подчинение; 3) включенность-отсутствие.

Кинесико-проксемическое поведение субъекта затрудненного общения:

- 1) **Контакт глаз** – стремление избежать взгляда партнера – один из признаков затрудненного общения, так же как и пристальный нединамичный взгляд. Увеличение контакта глаз в во время негативных высказываний следует рассматривать как показатель стремления к доминированию, эскалации агрессии, управлению ситуацией.

Рекомендации:

- Как говорящий, так и слушающий должны смотреть в глаза друг другу не более 10 секунд, используя такую длительность контакта

глаз перед началом разговора или после того, как произнесены первые фразы.

- Время от времени партнерам необходимо стремиться к тому, чтобы их глаза встретились. Но длительность такого контакта должна быть меньше, чем в моменты, когда каждый из партнеров смотрит отдельно.
- Не рекомендуется смотреть в глаза человеку, когда он излагает неприятные, но эмоционально значимые для него факты. В таком случае отказ от прямого визуального контакта воспринимается как выражение понимания эмоционального состояния собеседника.

2) ***Позы, экспрессия лица, проксемика и отношения*** – неравенство положений (поз) интерпретируется как нарушение отношений, стремление к доминированию, желание самоутвердиться и т.д. Несогласованные позы указывают на значительные расхождения в оценке одного и того же явления, на различные отношения к предмету общения и на несоответствие статусов участников коммуникации.

Среди согласованных поз выделяются «зеркально-согласованные позы» и те, которые соответствуют идентичным позам. Под идентичными позами понимаются такие позы, когда правая и левая сторона одного соответствует по конфигурации позы левой или правой стороне другого.

Позитивные паттерны невербального поведения способствуют увеличению идентичных движений в поведении партнеров, а негативные паттерны усиливают компенсаторные реакции и увеличивают количество движений, блокирующих контакт: партнеры выставляют вперед руки, локти, вытягивают ноги, отклоняют туловище назад, поворачивают туловище в сторону от собеседника, отказываются от контакта глаз или существенно увеличивают его.

Кинесико-проксемические формы взаимодействия:

- дистанция между партнерами, направление движения их тел (вперед-назад; вправо-влево; встать-сесть);
- место расположения в группе (в центре, напротив определенных лиц, по диагонали, на периферии относительно лидера группы);
- синхронность появления определенных движений тела (их идентичность, гармоничность);
- динамичность смены паттернов невербального поведения или их устойчивость в ситуации диадного, группового взаимодействия,
- степень расслабленности-напряженности позы, ее открытость-закрытость,
- «уменьшение себя»-«распространение себя».

3) ***Прикосновения, жесты, проксемика и ольфакторные компоненты в структуре невербальной интеракции*** – с помощью прикосновений различного вида формируются представления о пространстве своего тела и знания о частях тела другого человека.

Один из важных показателей деструктивных отношений является увеличение дистанции общения и появление запретов на любые виды

прикосновений (легко наказать маленького ребенка, лишив его прикосновений, но этот же прием используют взрослые люди в общении со своим партнером).

Жесты-прикосновения могут быть систематизированы следующим образом: 1) прикосновения, имеющие сильную врожденную базу и распространенные во всем мире (прижаться, схватить другого человека, испугавшись чего-нибудь); 2) прикосновения, используемые только представителями определенной культуры (тереться носами, приветствуя друг друга); 3) социально-нормированные прикосновения (поцелуй); 4) прикосновения, которые приняты в различных культурах, принадлежащих к одному культурному ареалу (рукопожатия).

Система запахов мало изучена и в контексте невербального поведения, хотя при описании средств невербального общения многие авторы выделяют косметику, одежду и т.д.

Таким образом «генерализованный» невербальный паттерн субъекта затрудненного общения включает нечастый, неинтенсивный или полностью отсутствующий контакт глаз наряду с интенсивным и продолжительным стремлением на партнера, особенно в момент активного коммуницирования или тогда, когда собеседник излагает негативные, но эмоционально значимые для него факты; заглядывание в глаза при нежелании другого фиксировать визуальный контакт; взгляд холодный и жестокий. Наблюдается преобладание дисгармоничных (угловатость), напряженных поз, перемежающихся неадекватным ситуациям расслаблением поз; преобладают позы, направленные от партнера, «закрытые» позы, позы «возвышения». Жесты резкие, интенсивные; выражено стремление «прятать» руки (в карманы, за спину), сжимать кисти рук в кулаки, осуществлять «захват» пространства с помощью позы и жестов; заметны частые прикосновения к себе и другому. Экспрессия лица соответствует таким состояниям, как презрение, гнев, недоверие, недоброжелательность. Лицо, как правило, напряжено, мимика дисгармонична. Кинесико-проксемический репертуар сопровождается постоянными сбоями в проксемике (дистанция общения то очень длинная, то очень короткая и т.д.).

Эмпатия как свойство личности придает ей статус фактора, который не только характеризует субъекта затрудненного или незатрудненного общения, но и является постоянно действующей причиной как возникновения ситуаций затрудненного общения, так и выхода из них.

Как социально-психологическое свойство, эмпатия состоит из ряда способностей:

- 1) способности эмоционально реагировать и откликаться на переживания другого;
- 2) способности распознавать эмоциональные состояния другого и как бы переносить себя в его мысли, чувства и действия;
- 3) способности давать адекватный эмпатический ответ как вербального, так и невербального типа на переживания другого, использовать способы взаимодействия, облегчающие страдания другого.

Партнеры, отличающиеся следующими особенностями эмпатии, будут создавать ситуации затрудненного общения:

- 1) у них снижена точность распознавания эмоций другого человека по жестам и позам;
- 2) обнаруживается высокое расхождение между оценкой эмоционального поведения партнера по общению и его оценкой своего собственного эмоционального состояния;
- 3) в ответ на переживания другого преобладают страх и печаль, а тенденция давать эмпатический ответ с помощью отрицательных эмоций сохраняется независимо от модальности эмоционального состояния другого.

Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения:

Основу субъект-субъектных отношений можно представить во взаимном воздействии людей друг на друга, что зафиксировано в категориях «взаимодействие», «взаимоотношение» и «взаимовлияние».

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, взаимодействие субъектов, вступающих в общение как равные партнеры.

Затрудненное общение, при котором оба партнера в равной мере осознают себя и другого причиной возникших трудностей, называют субъект-субъектным затрудненным общением. Субъект-объектным или объект-субъектным деперсонализированным затрудненным общением является общение, когда оба или один из партнеров причину трудностей усматривает только в другом или только в себе.

Выход из ситуации затрудненного общения возможен при соблюдении *принципа равенства; принципа взаимной детерминации* (возможность любого из субъектов общения осознавать или не осознавать себя в качестве детерминанты поведения партнера, причем – ответного); *принципа осознания себя и окружающих через свою представленность в других; принципа неравенства взаимной детерминации* в силу личностного способа существования каждого из партнеров, а также *принципа «различности»*, признающий право партнера быть индивидуальностью.

Рефлексия, механизм осознания себя, является основным в становлении личности как субъекта общения и непременным условием выхода из ситуаций затрудненного общения.

Общение может быть:

- 1) Затрудненным, но эффективным (партнеры переживают эмоциональное напряжение, но добиваются положительных результатов);
- 2) Затрудненным и неэффективным (характеризуется эмоциональным напряжением и несоответствием достигнутых результатов заданным целям);
- 3) Незатрудненное и эффективное (отсутствует эмоциональное напряжение и результаты общения совпадают с поставленными целями);
- 4) Незатрудненное и неэффективное (отсутствие эмоционального напряжения и несовпадение результата с заданными целями).

Осознание каждым из партнеров себя в качестве одинаково возможной причины трудностей другого позволяет:

- 1) осознать свою детерминирующую роль в организации конкретного акта общения;
- 2) искать иные способы поведения, ориентируясь на реакцию партнера;
- 3) изменять тем самым степень затрудненности ситуации общения в сторону уменьшения.

Общие рекомендации для эффективного общения с гражданами

Главная задача – не создавать барьеров в общении, эффективно выполнять оперативно-служебные задачи, формировать и совершенствовать положительный имидж сотрудника. Доверия заслуживает вежливый, уравновешенный и внимательный профессионал с безукоризненным внешним видом, грамотной речью, четко выполняющий свои обязанности, качественно оформляющий документы.

1. Соблюдайте опрятный внешний вид, доброжелательное выражение лица, держитесь уверенно, т.к. только уверенный сотрудник может контролировать любую, даже самую сложную ситуацию.

2. Займите удобное для Вас и гражданина пространственное положение (угол между общающимися 90 градусов, что способствует установлению доверительных отношений). Помните о расстоянии вытянутой руки, обеспечивающем личную безопасность, без надобности не нарушайте персональное пространство гражданина (0-45 см), нарушение этого пространства может вызвать у гражданина негативную реакцию).

3. Используйте вежливые слова в приветствии, оказании помощи, требованиях и пр.: «Здравствуйте», «Добрый вечер», «Чем могу я вам помочь?», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Извините» и пр.

4. Сохраняйте выдержку и самообладание, своим видом и действиями демонстрируйте спокойствие и настрой на деловой разговор.

5. Удерживайте взгляд в зоне «глаза-лоб» гражданина для создания серьезной, деловой атмосферы.

6. Обращайтесь к гражданину на Вы, а прочитав документы – и по имени-отчеству, т.к. уважительное и персональное обращение по имени и имени-отчеству вызывает положительные эмоции у гражданина.

7. Внимательно слушайте гражданина, используйте кивки головой и фразы: «Если я Вас правильно понял, то Вы хотели сказать...», «Мне понятно, что...», «Да, я вас понимаю, и вместе с тем...» (гражданин поймет, что его слушают, понимают и уважают).

8. Объясняйте свои действия ясно, понятно и доступно, правильно произносите слова, подстраивайте свой темп под темп речи гражданина (помните, что это признак вашей образованности и профессионализма).

9. Будьте убедительны: аргументируйте и доказывайте, приводите факты, ссылайтесь на нормативную базу, регламентирующую деятельность сотрудников органов внутренних дел.

10. Добивайтесь понимания излагаемой информации и предъявляемых требований, задавайте вопросы с обратной связью: «Вы меня поняли?».

11. Используйте в разговоре только слова, жесты, позы и мимику, не унижающие достоинства гражданина.

12. Сочетайте решительность и принципиальность в законных и обоснованных требованиях с уважительным отношением к личности гражданина.

Рекомендации для общения с гражданином совершившим правонарушение

Поведение нарушителей чаще всего сопровождается отрицанием произошедшего, претензиями и неприязнью в адрес сотрудника, негодованием и возмущениями по поводу применяемых к нему административных санкций. Чтобы минимизировать подобные реакции, необходимо действовать не только профессионально, но и психологически грамотно.

1. Остановив правонарушителя, осуществляйте свою деятельность на основе соблюдения и уважения прав и свобод гражданина.

2. Говорите об увиденном или зафиксированном правонарушении («Я видел, что...», «Мой напарник при наблюдении установил, что...», «Приборы зафиксировали...» и т.п.), а не обвиняйте гражданина («Вам категорически запрещено распивать спиртные напитки в общественных местах...» и пр.).

3. Спросите, каковы причины нарушения («У Вас были причины, чтобы...»).

4. Объясните опасность совершенного правонарушения для его жизни и здоровья, а также других граждан. Потребуйте от гражданина прекращения противоправных действий.

5. Прежде чем говорить самому, осведомитесь, все ли сказал гражданин, что хотел, готов ли он Вас выслушать.

6. Дайте разъяснение правонарушителю о неправомерности его действий без нравоучений, доброжелательно, убедительно и ясно, со ссылкой на требования нормативно правовых актов.

7. В случае применения административных санкций объясните доступно и понятно эти действия, а также порядок их обжалования, если нарушитель с ними не согласен.

8. Предупредите о времени составления документов (протокола, квитанции), чтобы снять вопросы и переживания гражданина по этому поводу.

9. Корректно формулируйте вопросы гражданину, чтобы не вызвать неадекватные реакции у него (например, «Назовите место работы и свою должность», а не вопрос «А Вы вообще хоть где-то работаете?»).

10. Используйте похвалу за соблюдение других требований безопасности дорожного движения и Правил дорожного движения.

11. Не суетитесь, выполняйте действия в спокойной деловой обстановке, четко, быстро и уверенно; разъясните гражданину порядок дальнейших действий.

Рекомендации для общения с гражданами участниками и очевидцами происшествий, пострадавшими

Пострадавшие граждане испытывают различные негативные состояния: тревожность, страх, фрустрацию, гнев, озлобленность, негодование и пр. Эффективность получения от граждан оперативно - значимой информации зависит от того, насколько грамотно преодолены эти негативные состояния.

1. Расспросите всех участников кому и какая нужна помощь.
2. Своевременно окажите первую помощь пострадавшим лицам на месте.
3. По необходимости привлечите из оказавшихся на месте происшествия лиц, кто может оказать пострадавшим необходимую помощь (организационную, медицинскую, психологическую и иную).
4. В случае длительного опоздания на место происшествия в сроки, превышающие дозволенные, извинитесь перед участниками и объясните причины.
5. По возможности создайте удобные условия для опроса пострадавших и очевидцев.
6. Проявляйте чуткость и внимание к потерпевшим и свидетелям, особенно к людям преклонного возраста, женщинам, детям, людям с физическими недостатками, говоря: «Я Вам сочувствую...», «Сожалею, и...», «Внимательно слушаю Вас...» и т.п.
7. Опрашивайте каждого гражданина по отдельности, исключая возможные проявления неприязни, враждебности граждан друг к другу.
8. Определите степень готовности гражданина к диалогу вопросом: «Вы готовы разговаривать со мной?».
9. В случае проявления агрессии, грубых выпадов по отношению к Вам или окружающим: Я Вас понимаю... Переключите внимание на выяснение обстоятельств произошедшего: «Прошу Вас успокоиться, нам необходимо разобраться в...».
10. Попросите соблюдать граждан общепринятые нормы поведения и переключите внимание на выяснение обстоятельств события.
11. Внимательно слушайте показания очевидцев, не перебивайте, лишь по окончании рассказа задайте уточняющие вопросы.
12. Предложите и окажите помощь пострадавшим (возможно комуто жизненно важно сделать звонок близким).

Рекомендации для общения с неуравновешенными, агрессивными людьми

Это наиболее трудная для общения категория граждан, которая проявляет себя в бесцеремонности, грубости, вспышках агрессии, бравате, развязности и т.п. Затрудненность общения заключается в легкости возникновения у них негативных эмоций и поведенческих реакций, провоцировании на конфликт, разрешить которые гораздо труднее, чем с другими людьми. Задачи, которые необходимо решить сотруднику в общении с агрессивно настроенным гражданином: взять свои эмоции под контроль, не попадать под влияние эмоций

гражданина, снять и не допускать в его поведении эмоциональное негативное напряжение, не провоцироваться на конфликтное взаимодействие с ним.

1. Противопоставьте агрессии гражданина спокойствие, выдержку и уверенность в себе, создайте спокойную деловую атмосферу (убедите себя в том, что это принесет больше пользы; помните, что Вашим спокойствием заражается гражданин).

2. Предоставьте возможность и время выговориться гражданину (вербализация эмоционального состояния является одним из способов освобождения от негативных эмоций, осознания своего состояния). Когда он успокоится, можно выяснить причины и обстоятельства правонарушения, ДТП и пр.

3. Не акцентируя внимания на агрессии, бравате или развязности, попросите (предложите) гражданина соблюдать общепринятые нормы поведения («Давайте договоримся о проявлении корректности и уважении друг к другу»).

4. Своим примером показывайте гражданину соблюдение общепринятых норм, демонстрируйте уважение к нему, обращаясь на «Вы», по имени-отчеству и пр.

5. Переключите внимание гражданина на выяснение причин правонарушения, задав вопрос: «Вы готовы спокойно говорить или отвечать на мои вопросы?». В случае отрицания факта нарушения, приведите доказательства.

6. Если гражданин отвечает на ваши вопросы раздражительно и громко, можно задать вопрос или произнести фразу громко, объяснив повышение голоса желанием быть услышанным.

7. Ведите спокойно деловой разговор.

Рекомендации для общения с молодыми людьми 18-25 лет

Поведение молодых людей обусловлено их личностными особенностями: отношением к себе как к взрослому, стремлением к самоутверждению и самостоятельности, независимостью от мнения других, уверенностью в себе и др. Сотруднику необходимо подчеркивать чувство взрослости молодого человека, призывать его к рассудительности.

1. Относитесь к молодому человеку и общайтесь с ним, как со взрослым: на «Вы», по имени или имени-отчеству, а также используя обращения: «молодой человек», «девушка», «юноша».

2. Признавайте и уважайте на словах и на деле права молодого человека – гражданина РФ: высказывать свои суждения, обжаловать решения сотрудника органов внутренних дел.

3. Избегайте проявлений раздражительности, моралистических суждений по отношению к молодым людям, создавайте спокойную, деловую атмосферу.

4. Подчеркивая их взрослость, обращайтесь к рассудительности и здравомыслию, предложите проанализировать создавшуюся ситуацию, поразмышлять над произошедшим, познакомиться с соответствующими статьями КоАП РФ (в случаях совершения ими административного правонарушения).

Рекомендации для общения с высокопоставленными лицами

Данная категория в силу занимаемого социального положения может проявлять в поведении убежденность в своем превосходстве, самоуверенность и вседозволенность. Нередки случаи угроз сотруднику негативными последствиями. Задачи во время взаимоотношений с таким гражданином – преодолеть отрицательные чувства, возникающие при общении с ним, продемонстрировать и выполнять свои обязанности уверенно и четко.

1. Предоставьте гражданину возможность и время выговориться. Когда он успокоится, выясните причины и обстоятельства нарушения и иную значимую информацию.

2. Не проявляйте интереса к его статусу, связям или знакомству, создавайте деловую атмосферу разговора.

3. Проявляйте выдержку и терпение, компетентность и уверенность в своих действиях.

4. Приведите доказательства, если гражданин начнет отрицать факт правонарушения.

5. Применяйте обоснованно необходимые санкции к правонарушителю.

Рекомендации для общения с женщинами, детьми, людьми преклонного возраста, ветеранами, инвалидами

Данная категория лиц отличается повышенной ранимостью и эмоциональностью, потребностью в более комфортных условиях. Для лиц преклонного возраста характерны большой жизненный опыт и мудрость, жалобы на забывчивость и рассеянность внимания, спокойствие и размеренность в поведении и речи. В общении с ними сотрудник должен проявлять внимательность, сочувствие и корректность, по необходимости оказать им помощь.

1. Позаботьтесь о комфортных условиях, минимизируйте влияние неблагоприятных факторов, в т.ч. погодных, условий на них.

2. Проявляйте предупредительность, подчеркнутое внимание, уважительность и корректность, а в отношении к пожилым – подчеркивайте и уважайте жизненный опыт и мудрость.

3. Проявляйте спокойствие, предоставьте возможность гражданину выговориться в случае раздражительности, гнева, недовольства чем-либо.

4. Создавайте деловую атмосферу разговора, проявляйте терпение, когда гражданин просит еще раз что-либо повторить или разъяснить, не употребляйте незнакомые и сложные слова, подстраивайтесь под его темп речи, сделайте все необходимое, чтобы он понял вашу речь.

5. Пытайтесь войти в положение гражданина, сочувствовать ему: «Я Вас понимаю...», «Я Вам сочувствую», «У меня тоже есть дети...» и пр.

6. Проявляйте компетентность и уверенность в разговоре и своих действиях.

7. Предложите свою помощь и окажите ее.

Рекомендации для общения с иностранными гражданами

Трудности общения с данной категорией участников дорожного движения очевидны, поэтому уважающий себя сотрудник должен освоить в минимальном объеме английский язык, являющийся в настоящее время универсальным. Знание неродного языка – явное преимущество сотрудника перед другими сотрудниками, освоившими только родной язык.

1. Проявляйте уважение к национальным обычаям и традициям иностранных граждан, учитывайте их культурные и иные особенности⁶.

2. Изучайте иностранные языки (хотя бы английский язык) или знайте типичные фразы, используемые в профессиональной деятельности.

3. Если не хватает запаса слов, имейте при себе словарь.

4. Дополняйте при необходимости свою речь выразительными жестами, мимикой, взглядом, позой, т.к. эти средства не только дополняют, но и заменяют речь.

5. Помните, что иностранный гражданин является представителем другого государства, в отношении которого необходимо проявлять подчеркнутую вежливость, корректность, уважительность, стремление оказать посильную помощь.

6. Следуйте указанным рекомендациям, тем самым Вы создадите и поддержите позитивный образ сотрудника органов внутренних дел, гражданина Российской Федерации и повысите авторитет России в мире.

Рекомендации для профилактики и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с правонарушителями

1. Будьте спокойны и вежливы, несмотря на проявляемые гражданином неуравновешенность, некорректность, неприязненное отношение, желание доказать свою невиновность.

2. Опирайтесь на положительное в личности, обращайтесь к моральному и правовому сознанию гражданина. Не проявляйте равнодушия, превосходства и не подчеркивайте разницы между собой и гражданином, если такое превосходство и разницу подчеркивает гражданин.

3. Дайте время и возможность успокоиться и высказаться гражданину, если он возбужденно реагирует на сообщение о совершенном нарушении или обоснованное требование. В случае проявления гражданином словесной агрессии дайте возможность ему выговориться и потребуйте (договоритесь) соблюдения общепринятых норм поведения и уважения друг друга.

4. Переключите внимание гражданина на дорожную ситуацию или допущенное им нарушение.

5. Сделайте акцент на необходимости разрешить ситуацию и предложите совместный поиск выхода из нее.

6. Проявите понимание, объясните, как можно было поступить в сложившейся ситуации.

7. Не навязывайте свое мнение («Я считаю...»), а дайте объяснения по поводу его неправомерных действий.

8. Разъясните порядок обжалования своих действий при возникновении конфликтной ситуации, претензий или по требованию участника дорожного движения.

9. Используйте посредничество в конфликте третьего лица (ответственного должностного лица) при необходимости, а также в случае, когда конфликт расширился до взаимной личной неприязни.

5. Удерживайте доминирующую позицию: разъясняйте суть правонарушения, подкрепляя их фактами, логикой и доказательствами, предъявляйте соответствующие требования и применяйте санкции к правонарушителю.

7. Проявляйте уверенность, решительность и обосновывайте свои действия не личными соображениями, а требованиями правовых норм.