

## **Тема 2. Тактика, методы и приемы установления психологического контакта**

### ***2.1 Общая характеристика психологического контакта, его понятие и значение в профессиональном взаимодействии с различными объектами профессиональной заинтересованности.***

Психологический контакт в оперативной работе – это результат создания благоприятных условий для взаимоотношений оперативного работника с различными категориями граждан, характеризующийся стремлением оперативного работника поддерживать общение в целях получения достоверной информации об объекте оперативного интереса и/или иных форм сотрудничества.

Психологический контакт – это процесс и, одновременно, результат действий по установлению и поддержанию состояния готовности к сотрудничеству, взаимодействию и информационному обмену на основе установившейся взаимосвязи, актуализированных потребностей и взаимной заинтересованности между участниками социальной коммуникации. Это – начальная фаза общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающая их дальнейшее взаимопонимание.

Психологическое содержание контакта – процесс адаптации субъекта к субъекту: адаптация к новой роли, «приницаемость» в данном общении; адаптация к новой системе взаимоотношений и стилю поведения партнера; взаимная адаптация ценностно-ориентировочных наборов.

Исходные предпосылки возникновения психологического контакта:

- Объективные условия;
- Мотивы;
- Интересы;
- Потребности;
- Цели и задачи;
- Ресурсы;

- Степень доверия и безопасности;
- Взаимные требования и ожидания обеих сторон социального взаимодействия.

Установление и развитие психологического контакта проходит ряд стадий:

1) Подготовительный этап (преконтакт) (постановка цели и задач предстоящего общения; моделирование сценариев и планирование предстоящего профессионального общения; взаимное оценивание, знакомство);

2) Контактное взаимодействие (привлечение внимания и формирование интереса объекта проф. общения к себе или предмету общения; провоцирование желания объекта к контактному взаимодействию и развитию знакомства через общение; нивелирование напряжения и нервозности);

3) Фул-контакт (подкрепление авторитета; поддерживание темы; внушение положительных эмоций; нейтрализация психологич. барьеров; конкретизация ролевых ожиданий, доминирующих мотивов, интересов);

4) Постконтакт (анализ достигнутых результатов профессионального общения; обобщение опыта; прогнозирование перспектив дальнейшего ролевого взаимодействия).

Психологические барьеры, затрудняющие установление психологического контакта:

- В качестве мотивационных барьеров могут выступать: нежелание гражданина в данный момент вести откровенный разговор, наличие предубежденного отношения к органам правопорядка, боязнь мести со стороны криминального сообщества и др.

- Интеллектуальные барьеры могут быть вызваны ошибками неверного восприятия оперативным работником и гражданином друг друга, особенностями их мышления, речи, в целом противоположностью личностных стилей, различиями в уровне образования, осведомленности в тех или иных вопросах и т.д.

- Эмоциональные барьеры могут быть обусловлены как негативными переживаниями и чувствами, которые испытывает оперативный работник к данному лицу, с которым необходимо установить оперативный контакт, так и эмоциональными состояниями объекта заинтересованности (подавленность, раздражительность, невыдержанность, агрессивность и пр.).

- Волевые барьеры могут иметь место, когда, например, оперативный работник формирует подчинение гражданина своей воле или гражданин не может заставить себя отказаться от ранее избранной установки не вступать в контакт с оперативными сотрудниками.

Функции психологического контакта:

1. Информационно-коммуникативная.
2. Эмоционально-коммуникативная.
3. Регуляционно-коммуникативная.

## ***2.2 Психологические феномены стереотипизации, первого впечатления, кинесики и проксемики.***

Процесс установления психологического контакта, как правило, начинается со знакомства.

Как показывают исследования, первое впечатление о вступающем в контакт человеке играет большую роль в установлении и развитии контакта с объектом. Оно складывается на основе восприятия: а) внешнего вида человека; б) его экспрессивной реакции (мимики, жестов, поз, походки), в) голоса, речи.

Психологические особенности интересующего лица и культурная матрица восприятия безусловно накладывает свой отпечаток на этот процесс. Безусловно, огромна роль так называемых типовых схем формирования первого впечатления.

На практике использование тех или иных приемов для установления психологического контакта осуществляется, как правило, комплексно: один прием дополняет другой и создает условия для применения третьего.

При восприятии и познании людьми друг друга часто приходится сталкиваться со сложившимися стереотипами.

Стереотипизация – процесс приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности без достаточного осознания возможных различий между ними.

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.

Идентификация – это способ понимания другого человека путем уподобления себя ему. В реальных ситуациях взаимодействия пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место, что обеспечивает процесс взаимопонимания.

Каузальная атрибуция представляет собой объяснение субъектом межличностного восприятия причин и методов поведения других людей. Объяснение причин поведения человека может быть через внутренние причины (внутренние диспозиции человека, устойчивые черты, мотивы, склонности человека) либо через внешние причины (влияние внешних ситуаций).

Процессы каузальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.

2. Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного поступка.

3. Неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных, равновероятностных возможностей для их интерпретации, и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.

4. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других, в тенденции считать, что поведение соответствует диспозициям. Поведение других людей мы склонны объяснять их диспозициями, их индивидуальными особенностями личности и характера («это человек со сложным характером»), а свое поведение склонны объяснять, как зависящее от ситуации («в этой ситуации невозможно было вести иначе, а вообще я – совсем не такой»). Таким образом, люди объясняют свое собственное поведение ситуацией («я не виноват, уж такая сложилась ситуация»), но считают, что другие сами несут ответственность за свое поведение.

Мы совершаем эту ошибку атрибуции отчасти потому, что, когда наблюдаем за чьим-либо действием, именно эта личность находится в центре нашего внимания, а ситуация относительно незаметна. Когда мы сами действуем, наше внимание обычно направлено на то, на что мы реагируем – и ситуация проявляется более явно.

5. Культура также влияет на ошибку атрибуции. Западное мировоззрение склонно считать, что люди, а не ситуации являются причиной событий. Но индусы в Индии с меньшей вероятностью, чем американцы, истолкуют поведение с точки зрения диспозиции, скорее они придадут большее значение ситуации.

## ***2.3 Основные этапы и приемы развития общения и поддержания психологического контакта***

Интерактивная сторона общения (взаимодействие). Действие – главное содержание общения. Если представить себе реальный разговор, то всегда можно увидеть главное направление усилий партнеров.

В зависимости от цели все многообразие вариантов общения условно можно разделить на три основные формы: ролевое, коммуникация «масок», экспрессивное.

Ролевое (инструментальное, функциональное) – имеет целью выполнение совместных действий, а также получение конкретной информации. Ролевое взаимодействие – это взаимодействие в рамках функций и стереотипов, которые соответствуют содержанию ролей партнеров:

Коммуникация «масок» – промежуточная форма между ролевым и экспрессивным взаимодействием в общении.

Например, в общественном транспорте предполагается маска индифферентности, хотя многие люди стоят одновременно очень близко («лицо в лицо») друг к другу; на свадьбе «надевается» маска веселья. Данная форма взаимодействия имеет целью не получение информации, а избегание конфликтов.

Экспрессивное общение более, чем на 2/3 является основой всего того, что мы говорим и делаем. Главное здесь – чувства, получение эмоций.

Профессиональное общение оперативных сотрудников ОВД характеризуется рядом особенностей. Среди них:

1. Специфичность поводов для вступления в общение. В большинстве случаев поводом для вступления в общение является совершенное либо готовящееся преступление, правонарушение, асоциальное поведение. Это обстоятельство ограничивает круг участников общения (пострадавшие, свидетели, правонарушители), определяет содержание общения, его цели.

2. Наличие множественности целей в каждом акте общения. Кроме получения информации о конкретном преступлении, правонарушении и личностях участников, в каждом акте общения, вне зависимости от того, сотрудниками какой службы проводится общение, должна реализовываться задача воспитания человека, преодоление социально-негативных свойств и качеств личности, предупреждение преступлений и правонарушений со стороны как данного лица, так и его окружения.

3. Конфликтный характер общения. Специфика поводов вступления в общение – преступление или правонарушение – ведет к тому, что цели участников общения либо не совпадают (сотрудники милиции – правонарушители), либо не понимаются в полной мере друг другом (сотрудники милиции – свидетели). Это обуславливает конфликтность общения и, как следствие, необходимость специальной подготовки сотрудников для успешной деятельности в данных условиях.

4. Формализация общения, т.е. регламентация целей, характера и способов общения различными документами (Уставами, наставлениями, приказами, инструкциями, УПК). Формализация может быть жесткой, предусматривающей принудительный характер регламентации общения (ситуация допроса) и гибкой (оперативное общение). Цели формализации:

- защита психики лиц, участвующих в правоохранительной деятельности от чрезмерных психологических перегрузок;
- усиление активности участников общения.

5. Специфика психических состояний участников общения. Специфика поводов вступления в общение приводит к тому, что для обеих сторон характерны следующие особенности в психическом состоянии:

- повышенное нервное напряжение в связи с высокой ответственностью за результаты общения;
- доминирование отрицательных эмоциональных состояний.

6. Особое значение психологического контакта. В связи с вышеперечисленными особенностями особое значение приобретает

начальная фаза взаимодействия, в ходе которой происходит формирование тенденции дальнейшего общения.

Сотрудники ОВД должны учитывать следующие факторы, которые могут вводить их в заблуждение относительно личности в процессе общения:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, стереотипов, которые имеются у сотрудника ОВД задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека. В соответствии со своими установками, убеждениями, стереотипами сотрудник органов внутренних дел заранее относит человека к определенной категории людей и в процессе общения направляет свое внимание на поиск черт личности, присущих группе людей к которой он его отнес.

2. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

3. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякий признак человека, который не вписывается в этот образ, отбрасывается.

4. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять незнакомого через «розовые очки» и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие, мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.



5. «Эффект ореола» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную информацию, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

6. На восприятие другого влияет настроение самого сотрудника ОВД: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в оценках человека могут преобладать негативные признаки. Чтобы впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».

7. Отсутствие у человека желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление его полагаться на собственное впечатление о человеке и отстаивать это мнение.

8. Отсутствие у человека изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

9. «Эффект последней информации» проявляется в том, что если человек получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

Для повышения уровня понимания в процессе общения с гражданами сотрудник ОВД может использовать следующие техники в общении:

1. нерефлексивное (пассивное) слушание,
2. рефлексивное (активное) слушание,

### 3. подстраивание к партнеру.

Нерефлексивное (пассивное) слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму и представлены фразами «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно», «Жаль», «Не волнуйся», «Успокойся» и т. д.

Рефлексивное (активное) слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют:

- выяснение,
- перефразирование,
- отражение чувств,
- резюмирование.

Выяснение представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи следующих ключевых фраз: «Я не понял», «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточним это» и т. п.

Перефразирование предполагает построение вопроса, используя собственную формулировку сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял вас...», «Вы думаете, что...», «По вашему мнению...»

При отражении чувств акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.

При резюмировании подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...» Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце

разговора, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении общения.

Сотруднику ОВД нужно избегать типичных ошибок слушания во время разговора, среди которых можно выделить следующие:

Перебивание собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины – женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

Поспешные выводы заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

Поспешные возражения часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что собеседник пытался сказать то же самое.

Непрошенные советы обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего, нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

В профессиональном общении сотрудников ОВД, как и в любом другом общении, важно сочетание техник нерефлексивного и рефлексивного слушания.

Подстраивание к партнеру по общению предполагает установление соответствия между поведением сотрудника ОВД и поведением гражданина в процессе общения. Эта техника основана на психологической закономерности, которая демонстрирует, что внешнее соответствие в поведении людей в процессе общения подчеркивает сходство между ними и способствует их взаимопониманию. Выделяют следующие способы подстраивания:

1. Установление соответствия тону голоса и темпу речи собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп бывает

быстрым или медленным, с паузами или без них. Однако нельзя резко менять темп и тон голоса, подстраиваясь под партнера. Делать это надо постепенно, чтобы применяемая техника осталась незамеченной.

2. Установление соответствия дыханию собеседника. Чтобы заметить скорость дыхания человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч собеседника и попытаться уловить довольно заметные движения вверх и вниз. Если удалось уловить ритм дыхания, то возможно подстроиться под него после некоторой тренировки.

3. Установление соответствия ритму движений собеседника. Освоение этого шага требует тренировки. Необходимо выделить какое-то движение, которое собеседник постоянно повторяет, и сопровождать его каким-то другим своим движением, например, всякий раз, когда собеседник касается своего подбородка, вы можете тихонечко постукивать по столу. Или, если партнер взволнованно ходит по комнате, возможно сопровождать его хождение чуть заметным постукиванием ногой.

4. Соответствие позе тела собеседника. В процессе общения возможно копировать позу собеседника, которая может изменяться в ходе общения.

