

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ИСПОЛНЕНИЯ НАКАЗАНИЙ
АКАДЕМИЯ ПРАВА И УПРАВЛЕНИЯ
ПСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ

Е.А. Лубков, О.Е. Макаркина, В.В. Прокофьев

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
СИСТЕМЫ**

Практические рекомендации

Псков 2014

Рецензенты:

Б.Б. Казак, доктор юридических наук, профессор, заведующий кафедрой организации правоохранительной и правозащитной деятельности Псковского государственного университета;

В.В. Леонов, заместитель начальника УФСИН России по Псковской области.

Коллектив авторов:

Е.А. Лубков, кандидат юридических наук, начальник кафедры организации режима и оперативно-розыскной деятельности в уголовно-исполнительной системе;

О.Е. Макаркина, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин;

В.В. Прокофьев, старший инспектор по особым поручениям отделения организации психологической работы управления воспитательной, социальной и психологической работы ФСИН России.

Психологические основы профессионального общения сотрудника уголовно-исполнительной системы : практ. рек. – Псков : Псков. филиал Академии ФСИН России, 2014. – 45 с.

В практических рекомендациях освещаются теоретические аспекты процесса общения, пути его оптимизации; прослеживаются и объясняются трудности, которые люди испытывают, вступая в контакты друг с другом, описываются их причины; подобраны и адаптированы занятия, которые дают возможность в определенной степени эффективно общаться, предотвращать конфликты в служебной деятельности и оптимизировать ее.

Адресованы сотрудникам уголовно-исполнительной системы, желающим получить практико-ориентированные психологические знания, умения и навыки диагностики, прогнозирования, регуляции межличностных отношений в реализации своей профессиональной деятельности.

© Лубков Е.А., Макаркина О.Е., Прокофьев В.В., 2014

Содержание

Предисловие.....	4
1. Понятие коммуникативной компетентности сотрудника УИС.	6
2. Установление контакта и достижение целей общения	9
2.1. Этап переключения – начальная фаза общения.....	9
2.2. Установление психологического контакта.....	12
2.3. Завершение беседы. Выход из контакта	15
3. Психологические основы активного слушания в процессе общения.....	17
3.1. Умение слушать как фактор эффективного понимания	17
3.2. Основные виды, методы и приемы активного слушания	20
Список рекомендуемой литературы.....	26
Приложение.....	27

Предисловие

Развитие уголовно-исполнительной системы (далее – УИС) направлено на гуманизацию условий отбывания наказаний, повышение профессиональной культуры персонала, обеспечение эффективности исправительного воздействия на осужденных¹. В связи с этим первостепенное значение приобретает человеческий фактор, необходимость мобилизации личного состава на выполнение служебных обязанностей.

Осуществлению мероприятий, предусмотренных Концепцией, будет, безусловно, способствовать повышение уровня коммуникативной компетентности сотрудников УИС, поскольку эффективность профессиональной деятельности сотрудника «во многом определяется высоким уровнем культуры, знанием русского языка, умением ориентироваться в самых разных ситуациях общения, достаточно развитыми коммуникативными способностями»².

Эффективность в служебной деятельности, как известно, означает достижение максимальных результатов при оптимальной затрате сил и средств. В деятельности сотрудника УИС имеются широкие возможности и практическая необходимость применения достижений психологической науки и особенно таких ее отраслей как социальная психология, психология личности, судебная и педагогическая психология. Особый практический интерес представляют те разделы отраслей, которые посвящены рассмотрению природы человеческого общения, поскольку специальная работа основана на его искусстве.

Определенные психологические познания, основанные на опыте практической работы, есть у каждого сотрудника УИС. Например, можно привести немало примеров успешного применения психологических приемов в воспитательной работе с осужденными. Однако, во многих случаях, эти успехи достигаются в результате проб и ошибок. Немаловажным обстоятельством является также то, что для профессионального владения приемами и способами психологического воздействия необходимо определенное развитие личностных качеств сотрудника, требуется известная тонкость душевной организации, острота мышления, чувство меры, разум и интуиция.

С учетом роста требований к личному составу, необходимости непрерывного профессионального становления и самоопределения сотрудников УИС актуальным является совершенствование различных видов профессио-

¹ Концепция развития уголовно-исполнительной системы Российской Федерации до 2020 года: утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 октября 2010 г. № 1772-р // URL: <http://www.fsin.su> (дата обращения: 24.08.2014).

² Тюгаева Н.А., Тюменева Н.П. Формирование коммуникативных способностей курсантов и слушателей вузов ФСИН России при изучении русского языка и культуры речи: монография. Рязань, 2011. С. 4.

нально-психологической подготовки сотрудников УИС, усиление роли коммуникативной подготовки сотрудников УИС как фактора их успешного профессионального развития.

В соответствии с целью практических рекомендаций в приложении содержится описание того, как могут быть построены интерактивные практические занятия, направленные на изучение данной темы, или в рамках проведения профессиональной психологической подготовки с сотрудниками органов и учреждений УИС, или с целью самообразования.

1. Понятие коммуникативной компетентности сотрудника УИС

В психологической литературе понятие «общение» рассматривается как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией³, термин «коммуникация» используется для обозначения процесса передачи информации от человека к человеку, а также передачи и обмена информацией в обществе. В настоящей работе понятие «коммуникация» рассматривается прежде всего как процесс, как составная часть профессиональной деятельности людей; понятия «коммуникация» и «общение» употребляются как синонимы.

Проблемы профессионального общения сотрудников УИС исследовались в различных контекстах: Н.Е. Сумина, Э.О. Самитов, С.А. Тарасова – по применению методов психологического воздействия при решении служебных задач; М.Г. Дебольский, В.М. Поздняков, Ю.А. Дмитриев, Б.Б. Казак, А.И. Ушатиков – по развитию психологического контакта между людьми в условиях затрудненного общения; В.Ф. Пирожков, А.Н. Сухов Г.Ф. Хохряков – в контексте криминогенного общения в среде осужденных; В.М. Поздняков – по изучению психологических проблем конфликтов, социальной напряженности и социальной безопасности в уголовно-исполнительной системе; Т.В. Воробьева, Т.В. Никитина, И.Л. Кашинцева, В.И. Огородников, В.Н. Летунов, А.В. Сорокин, Н.А. Харина, А.В. Чечкова – в контексте развития коммуникативной компетентности сотрудников ФСИН России.

Термин «коммуникативная компетентность» базируется на двух понятиях: «коммуникация» и «компетентность».

Главный закон профессиональной коммуникации заключается в том, что «понять – не значит принять», и в том, что «конечной целью любого убеждающего воздействия является достижение принятия партнером Вашей позиции», поэтому необходимо изменение стратегической цели с «понимания» на «принятие», которое «позволит выработать и более эффективную практику работы с людьми – вместо бесконечных «разъяснений» использовать специальные приемы достижения приятия»⁴.

Коммуникация – основной элемент профессиональной деятельности человека, когда один человек осуществляет управленческое воздействие на другого человека или группу людей средствами коммуникации.

В служебной деятельности человеку важно достичь уровня «профессионального коммуниканта», который в практике делового общения «активно использует такие специальные психотехнические приемы взаимодействия

³ Даниличева Т.П., Караваев А.Ф. Коммуникативные навыки сотрудников УИС как фактор успешного профессионального развития // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2003. № 2. С. 44.

⁴ Панасюк А.Ю. Психология профессиональной коммуникации юриста // Юрист. 1996. № 2. С. 63.

и воздействия на людей, которые позволяют ему в процессе общения достигнуть своей цели с меньшими временными или энергетическими потерями»⁵.

К группе профессий, где коммуникация является главной составляющей, относятся профессии учителей, воспитателей, менеджеров, врачей, психологов, юристов, политиков, депутатов и т. п. Профессиональную деятельность сотрудника УИС, наряду с профессиями дипломата, политика, журналиста, писателя, учителя, врача, психолога, можно отнести к «лингвоинтенсивным»⁶, результат которой во многом зависит от коммуникативной грамотности, то есть умения «вести общение эффективно и бесконфликтно»⁷.

Основные виды коммуникации сотрудников УИС:

- 1) общение с коллегами в служебном коллективе;
- 2) общение с сотрудниками других учреждений, представителями государственных органов, общественных организаций;
- 3) общение с осужденными;
- 4) общение с родственниками и знакомыми осужденных.

О профессиональной пригодности сотрудников исправительных учреждений свидетельствует умение не только четко и ясно выразить свои мысли, говорить грамотно и логично, но и слушать, вести дискуссию, подбирать аргументы, владеть письменной речью и в конечном итоге воздействовать на слушателей⁸.

Понятие «компетентность» включает в себя совокупность взаимосвязанных качеств личности, знаний, умений, навыков, способов деятельности, которые необходимы для качественной и продуктивной деятельности по отношению к определенному кругу предметов и процессов.

В соответствии с этим «коммуникативную компетентность» можно охарактеризовать как готовность «к реальному жизненному общению»⁹, в том числе и профессиональной сфере, которая позволит эффективно устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

⁵ *Панасюк А.Ю.* Указ. соч. С. 62

⁶ См.: *Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.* Русский язык и культура речи. Ростов н/Д., 2007, С. 163.

⁷ *Никитина Т.В.* Коммуникативная подготовка сотрудников уголовно-исполнительной системы // Уголовно-исполнительная система: право, экономика, управление. 2013. № 1. С. 20.

⁸ *Белова Т.В., Голдованская И.Б.* Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудников уголовно-исполнительных инспекций. Псков, 2012. С. 14.

⁹ См.: *Мильруд Р.П.* Компетентность в изучении языка // Иностранные языки в школе. 2004. № 7. С. 31.

Из чего складывается коммуникативная компетентность сотрудника УИС? На наш взгляд, можно выделить два взаимосвязанных компонента коммуникативной компетентности: познавательный и поведенческий. Первый из них суммирует в себе знания сотрудника УИС, второй – его навыки и умения. Рассмотрим их подробнее.

Познавательный компонент коммуникативной компетентности включает в себя: знания сотрудника УИС о себе, о лице, представляющем интерес, и о ситуации взаимодействия.

1. Познание самого себя – это верное представление о своем характере, способностях, о своих сильных и слабых сторонах. Оно достигается путем регулярного самоанализа и саморазвития, требует постановки перед собой задач на осмысление самого себя для более точного определения своих возможностей.

2. Познание другого человека – это, с одной стороны, знание обобщенных характеристик типов осужденных, с другой, – постоянная готовность исследовать, изучать партнера по общению, способность замечать множество существенных деталей в другом, знание того, как разобраться в том, что скрывается за его внешним обликом.

3. Познание ситуации – это знание основных параметров любой ситуации общения и, исходя из этого, объективное ее истолкование. К параметрам данного рода знания относятся: «условия окружающей среды, репертуар, поведенческие этюды, роли и коммуникативные средства». Точность и адекватность понимания и оценки ситуации зависят от умения сотрудника УИС на основе опыта, логического анализа или интуиции распознать тип той или иной ситуации взаимодействия.

Поведенческий компонент коммуникативной компетентности определяется уровнем овладения сотрудником техникой и правилами общения.

1. Техника общения – это совокупность средств (приемов), используемых людьми для достижения цели в процессе общения: вербальные и невербальные средства, говорение и слушание.

2. Как отмечает Ю.М. Жуков, «под понятием «правила общения» скрывается ряд весьма различных средств регуляции коммуникативного поведения, содержание и функции которых не однотипны»¹⁰.

Выделяются три группы правил:

– правила коммуникативного этикета, определяющие порядок обращения и представления, способы именованя, выбор обращения;

– правила согласования коммуникативного взаимодействия. Эти правила задают тип коммуникации (деловое, доверительное, официальное, интимное общение);

– правила самоподачи, определяющие индивидуальные возможности собеседников создания собственного образа в глазах других людей.

¹⁰ Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. М., 1988. С. 24.

Предложенное перечисление и краткое описание компонентов коммуникативной компетентности сотрудника ИУ, несомненно, носит весьма условный характер в силу глубокой индивидуализированности и уникальности реального процесса общения между людьми. Коммуникативная компетентность непосредственным образом связана с развитием личности, с ее общей и профессиональной культурой.

2. Установление контакта и достижение целей общения

Цель настоящего раздела состоит в том, чтобы рассмотреть основные этапы развития процесса общения, а также анализ наиболее эффективных средств воздействия, необходимых в данном случае. Мы выделяем четыре основных этапа общения, связанных между собой достаточно тесным образом, но имеющих свою особую специфику: переключение, установление психологического контакта, коммуникация и разрыв психологического контакта. Рассмотрим каждый из этапов подробнее.

2.1. Этап переключения – начальная фаза общения

Речь в данном случае идет о психологическом переключении, о своеобразной трансформации сознания» в условиях начала общения с любым человеком. Особой, профессиональной задачей подобного рода действие становится, когда общение разворачивается в условиях противодействия. Здесь требуется учитывать два вида переключения: «себя на другого» и «другого на себя». В первом случае речь идет о подготовке себя к общению с собеседником, во втором – о подготовке собеседника к этому общению. Думается, что каждый из отмеченных видов переключения нуждается в специальном разъяснении, но прежде обратим внимание на то, что их объединяет, что делает данное разграничение весьма условным.

Начальный этап общения между людьми (особенно в условиях противодействия) характеризуется, как правило, наличием у каждого из партнеров своего представления о необходимых (или ожидаемых) действиях в подобных ситуациях. Готовясь (сознательно или бессознательно) к возможным нежелательным влияниям со стороны друг друга, оба зачастую ограждаются защитными барьерами: повышенная осторожность, усиленный контроль за действиями и высказываниями. Отсюда главная задача этапа переключения: преодоление инициатором контакта как своих барьеров, так и защиты другого. Способы решения этой задачи:

- снять напряжение в первые моменты контакта;
- обозначить приемлемый (целесообразный) стиль взаимодействия.

К условиям, способствующим реализации задач этапа переключения, необходимо отнести прежде всего рост количества взаимных согласий и их частоты. Для чего на первом этапе целесообразно пользоваться простыми и понятными собеседнику темами разговора, вопросами, которые воспринимаются однозначно и без тревоги, а также предполагают утвердительные ответы.

Что мешает достижению цели данного этапа и, соответственно, отрицательно влияет на общую результативность беседы? Неопределенность темы и позиций, боязнь выглядеть «не в лучшем свете», опасение стать объектом осуждения и поучений, и многое другое, связанное с личностными особенностями партнеров.

Для того, чтобы поставленная задача была решена, необходимо осуществить «переключение себя на другого». С помощью каких действий оно осуществляется?

Во-первых, это подготовка предварительного плана беседы, основанного на прогнозе реакции собеседника. К такого рода знанию необходимо отнести осведомленность о его жизненном пути, социальном опыте (например, через биографические данные, уголовное прошлое, связи и окружение в настоящее время) и личностных особенностях. Существуют свойства личности, которые обеспечивают установление контакта с ней (например, откровенность, общительность, вежливость, чувство юмора, тактичность и др.). В то же время можно выделить ряд свойств, препятствующих общению: повышенные раздражительность и тревожность, вспыльчивость, агрессивность, подозрительность, озлобленность и др.

Во-вторых, это внутренняя психологическая подготовка инициатора контакта, уверенность в успехе беседы. Такого рода подготовленность зависит от ряда факторов, таких, например, как прошлый опыт, знание партнера, общая культура и личностные свойства человека. Говоря о личностных свойствах сотрудника, мы в данном случае имеем в виду те из них, которые сказываются на эффективности общения.

Способы переключения:

Во-первых, необходимо освободиться от телесной скованности и излишних мышечных зажимов. Доказано, что при прочих равных условиях люди энергичные, раскованные (не путать с расхлябанностью), спортивного сложения, хорошо и непринужденно владеющие собственным телом оказывают большее влияние на партнеров по общению и добиваются большего эффекта во взаимодействии с другими людьми,

Во-вторых, необходимо освободиться от прежних стереотипов восприятия другого человека, заставить себя посмотреть на человека «новыми глазами» без изначальных предубеждений, а также подготовить себя к непринужденному, неподдельному выражению своих чувств. В общении с человеком искренняя ярость может больше помочь установлению контакта, чем поддельная доброжелательность.

Необходимо убедить себя в том, что любой человек, чтобы он не совершил, в каких бы жизненных ситуациях не находился, обладает положительными чертами личности. Проблема состоит лишь в том, чтобы эти черты обнаружить и использовать в целях установления с ним доверительных отношений. В противном случае, описание человека лишь черными красками способно превратить человека в модель, абстракцию, не имеющую ничего общего с реальностью. Поскольку реальному человеку невозможно устано-

вить контакта с абстракцией (существующей только в нашем воображении), постольку подобный взгляд нецелесообразен и практически.

В-третьих, необходимо «новыми глазами» посмотреть и на самого себя. Это требует от сотрудника периодической «инвентаризации» собственных коммуникативных умений¹¹, постоянного анализа своих сильных и слабых сторон, предубеждений и скрытых возможностей, от чего не в последнюю очередь зависит его психологическое здоровье и способность к принятию творческих, нестандартных решений. В целом более реалистическое представление о себе, как правило, способствует успеху в общении.

Решение указанной сложной задачи может быть обеспечено лишь в случае установления добротной «обратной связи» о себе. Такого рода связь предполагает открытость сотрудника к информации о себе со стороны коллег, осужденных, руководителей, друзей и других источников информации, с которыми человек взаимодействует.

Рассмотрение вопроса о переключении партнера на себя в процессе общения предполагает учет тех барьеров, о которых частично говорилось выше. В общем виде барьер в общении может быть описан как нечто, препятствующее установлению контакта и воздействию, направленному как на получение интересующей сотрудника информации, так и на воспитание осужденного. По мнению исследователей (В.М. Поздняков, А.Н. Сухов, Г.Ф. Хохряков, Л.Б. Филонов и др.), специально занимающихся данной проблемой, можно выделить два типа барьеров в общении: «смысловой» и «контрольный».

Как видно из самого названия «смысловой барьер», в качестве основы препятствия здесь выступает смысл. «Поведение человека при смысловом барьере характеризуется тем, что он не понимает того, с чем к нему обращаются вследствие того, что не принимает этого, – пишет Л.Б. Филонов, то, что ему сообщается, представляется ему не столько неясным и неотчетливым, сколько не имеющим к нему отношения»¹².

Наличие «смыслового барьера» характеризуется отсутствием у партнера по общению адекватной реакции на вопросы, выражения, типичной для других лиц, и отсутствием типичной включенности в ситуацию. Необходимо иметь в виду, что подобное непонимание и не включение не есть попытка сознательного отказа от общения. Партнер в этом случае не уклоняется от ответа, но его ответы и другие реакции свидетельствуют о том, что он не понял вопроса. Причем характерной для случая «смыслового барьера» является та особенность, что разъяснение, как правило, не помогает преодолеть данную трудность.

¹¹ См.: Воробьева Т.В. Эффективное речевое общение как условие успешной профессиональной деятельности сотрудников подразделений охраны и конвоирования // Вестник Пермского института ФСИН России. 2012. № 1. С. 37–41.

¹² Филонов Л.Б. Техника установления контактов между людьми. М., 2002. С. 30.

Наличие «смыслового барьера», таким образом, свидетельствует о том, что данная содержательная область (тема, круг вопросов) глубоко, на уровне подсознания «закрыта» от обсуждения. Как правило, в силу психологического механизма вытеснения, данная область «непроницаема» и для самого осужденного, так что проникновение в нее потребует от сотрудника серьезных усилий в специальной работе.

В качестве другого механизма защиты, как свидетельствуют опыты Л.Б. Филонова¹³, выступает «контрольный барьер», представляющий собой блокаду собственной информации, и имеющий целью «не выдавать» сотруднику никаких нежелательных сведений, или сведений, которые могут навредить. В этих случаях основой поведения осужденного является организация сокрытия, которая состоит в построении специальных систем контроля за высказываниями, выражениями, словами. Действие данного барьера проявляется в некоторой осторожности собеседника и не только в тех случаях, когда он просто слишком долго «вращается» вокруг какой-то темы.

Таким образом, основная цель барьера – борьба с информацией, выступающей в виде ассоциаций, тем – определенным образом связанных с опасной зоной. В случае «смыслового барьера» – это защита в виде препятствий для возможных ассоциаций на «входе» в сознание. В случае же «контрольного барьера» – это мера предосторожности в отношении ассоциаций «на выходе» из сознания, может быть использована собеседником в своих целях.

Понятно, что высказанные соображения относительно проблемы «переключения партнера на себя» в известной степени выходят за рамки начального этапа общения, однако, на наш взгляд, именно на этом этапе сотруднику необходимо сделать первый шаг по определению и преодолению этих барьеров, что является хорошей основой для дальнейшей плодотворной работы.

2.2. Установление психологического контакта

Неязыковые средства эффективного взаимодействия

Человек начинает участвовать в общении раньше, чем произнесет первое слово. Более того общение может осуществляться как с помощью языковых (вербальных), так и неязыковых (невербальных) средств. Последние делятся на три основные группы: визуальные, акустические и тактильные. Поскольку они в значительной мере определяют степень успешности установления психического контакта, рассмотрим их более подробно.

Визуальные средства общения

Многочисленные наблюдения и эксперименты психологов¹⁴ позволяют сгруппировать различные жесты человека с точки зрения их понимания воспринимающим. Для целей нашей работы рассмотрим некоторые из них.

¹³ Филонов Л.Б. Взаимодействие сотрудников ОВД путем установления контакта. М., 2002.

¹⁴ См.: Ушатиков А.И., Ковалев О.Г., Ганишина И.С. Аудиовизуальная психодиагностика: учеб. пособие. М., 2006.

Открытость. Демонстрируется: 1) с помощью раскрытых рук (ладонями вверх); 2) расстегиванием или снятием пиджака (кителя). Как свидетельствуют наблюдения, люди в расстегнутых пиджаках чаще достигают соглашений с другими людьми, чем те, которые оставались застегнутыми. Необходимо учитывать тот факт, что речь идет о равных правах партнеров на подобные действия

Защита, оборона отражается через такие жесты, как: 1) руки, скрещенные на груди; 2) руки, сжатые в кулаки или в замок.

Оценка другого проявляется с помощью ряда жестов (к этой категории могут относиться с точки зрения воспринимающего и невольные жесты, которые связаны с задумчивостью или мечтательностью): 1) рука у щеки; 2) опора подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы – ниже рта (обычно означает критическую оценку); 3) наклоненная голова (интерес).

Принятие решения может сопровождаться такими жестами, как: 1) почесывание подбородка («хорошо, давайте подумаем»); 2) расхаживание; 3) пощипывание переносицы (глубокая сосредоточенность, напряженные размышления).

Подозрительность и скрытность проявляется через такие жесты, как: 1) закрывание рта руками; 2) отвод глаз в сторону, или взгляд искоса; 3) ноги или тело, обращенные к выходу; 4) потрагивание или потирание носа.

Акустические средства общения

К этой группе невербальных средств общения относятся, во-первых, звуковые особенности речи и, во-вторых, те вкрапления, которые каждый человек «встраивает» в свою речь.

Первые могут быть разделены на индивидуальные и групповые признаки: к индивидуальным относятся: голос (высота, тембр, громкость); интонация (отражает индивидуальные особенности психики и состояние в момент речи). Групповые (фонетические) признаки включают в себя диалектные черты, позволяющие уточнить происхождение человека; иноязычный или профессиональный акцент.

Вторая группа может быть раскрыта через такие показатели, как темп речи; характер, длительность, распределение и устойчивость пауз, а также характерные особенности их заполнения; покашливание, смех, плач и другие «заполнители» или выразители чувств и состояния.

Тактильные средства общения

Эта группа невербальных средств общения используется реже других и менее других изучена и описана. Сегодня можно со всей определенностью утверждать, что прикосновение к другому в различных проявлениях (рукопожатие, похлопывание, дотрагивание и др.) может в очень серьезной степени способствовать установлению контакта и в целом воздействию на собеседника.

С точки зрения эффективного использования всех трех выделенных групп невербальных средств общения важно уметь организовать беседу в

пространственно-временном отношении. Прежде всего речь идет о месте и времени встречи например сотрудника ИУ с осужденным. Не касаясь в данном случае специальных вопросов, связанных с организацией подобных встреч, отметим, что главным вопросом, на который сотрудник должен ответить при подготовке к общению, является вопрос: «Чья это территория?». Распределение ролей «хозяин» и «гость» задаст определенный тип поведения каждому из участников контакта. Важно иметь в виду и организацию пространства встречи и задуматься над тем, где поставить стул для приглашенного, предлагать ему сесть или разговаривать стоя, на каком расстоянии друг от друга вести беседу, как встречать приглашенного (сидя, привставая, стоя, с выходом из-за стола и т. д.). В этом отношении, утверждают психологи, мелочей нет, поскольку неучет мельчайших деталей может привести к тому, что служебная задача сотрудника не будет решена.

В самом общем виде коммуникация, как отмечалось выше, включает в себя передачу и прием информации. Выделим в качестве основных два психологических момента, важных с точки зрения эффективной реализации данного этапа общения. Это, во-первых, выбор языка общения и, во-вторых, выбор стиля общения.

Выбор языка общения. Условно говоря, выбор языка общения может осуществляться по различным основаниям: устный – письменный; разговорный – рабочий; общепринятый – «блатной» и т. д. Видимо, следует признать, что сотрудник вправе самостоятельно выбирать тот язык общения, который может в наилучшей степени обеспечить решение поставленной задачи. Ясно, что для этого он должен в достаточной степени владеть различными языковыми моделями.

Выбор стиля общения. Под стилем общения в данном случае имеется в виду манера, которую избирает в контактном взаимодействии один из партнеров. Удачная терминология для описания типов стилей общения была предложена советским режиссером и педагогом П.М. Ершовым. Он выделил три вида вхождения в контакт и ведения беседы, которые обозначены как «пристройка сверху», «пристройка снизу» и «пристройка на равных». Большую роль при предъявлении стиля играют, конечно, невербальные средства – поза, взгляд, темп речи и др.

Вот как описывает профессор Ю.М. Жуков внешнее выражение каждого из выделенных стилей: «Выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом (или при полном отсутствии контакта глаз), медленная речь с выдержанными паузами, навязывание собеседнику определенной дистанции (как дальней, так и ближней) служат отличительными признаками классической техники доминирования («пристройка сверху»). Противоположные признаки: приниженная поза, постоянное движение глаз вверх-вниз, быстрый темп речи, предоставление инициативы партнеру – свидетельствуют о подчинении («пристройка снизу»). Пристройка «наравне» отличается раскованностью, «мышечной освобожденностью». Для партнерского взаимодействия характерны синхронизация темпа речи,

уравнивание ее громкости, установление симметричного рисунка обмена взглядами»¹⁵.

Таким образом, при переходе к центральному этапу беседы – коммуникации – необходимо учитывать не только традиционные методы воздействия на собеседника при помощи слов. Мы об этом не говорили в силу того, что умение аргументировать, логически выстраивать свою речь, умение четко, коротко и в правильном порядке излагать свои мысли, на наш взгляд, являются профессиональным нормативом деятельности. Поэтому в данном разделе обращено внимание на особенности выбора языка и стиля общения, которые, являясь психологическими, оказывают существенное влияние на эффективность беседы.

Завершение беседы. Выход из контакта

Нет необходимости объяснять важность завершающей стадии общения. Она включает в себя подведение итогов, определение дальнейших перспектив взаимодействия партнеров. Роль данного этапа чаще всего необоснованно принижается. Поэтому сотрудникам, как правило, свойственна некоторая небрежность именно в конце беседы.

Общение на данном этапе может выступать, как минимум, в двух направлениях: общение как способ решения конкретных задач и общение ради общения, причем последнее приобретает в местах лишения свободы особую ценность. Общение во втором варианте носит общечеловеческий характер, поскольку ничто не может заменить в ряде случаев дружеской беседы, моральной поддержки, а совпадение или непротиворечивость цели как бы сама собой сближает. Между ними возникают те отношения, которые максимально способствуют успеху общения на продолжительный срок.

Так, например, в процессе такого общения сотрудник и осужденный обмениваются мнениями, в которых выражается их индивидуальное отношение к различным сторонам своей жизни. Если эти мнения совпадают, то они становятся основой совместной деятельности и поведения. Общее мнение укрепляет возникшие отношения, а поправка или коренное изменение мнений может привести к формированию общих взглядов, что способствует преодолению имеющихся противоречий. Там, где возникает сумма согласий, мысль одного учитывается и поддерживается другим, переживания одного вызывают отклик в душе другого, там человек начинает поддерживать развитие в себе тех качеств, которые пользуются в данной среде уважением, оцениваются положительно.

Поскольку человек, естественно, стремится к источникам положительных эмоций, к возможно более положительному удовлетворению своих потребностей, то не может существовать предела и в получении все больших «доз» положительной оценки – пределом могут быть лишь возможности среды, наличие или отсутствие перспективы достижения уважаемого положе-

¹⁵ Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении. Киров, 1991. С. 33–34.

ния. Чем меньше уважают человека окружающие, тем меньше он будет заботиться о своей репутации, чести и достоинстве.

Человеку далеко не безразлично, что думают о нем люди, особенно, если это мнение исходит от авторитетной личности. Именно поэтому сотрудник при завершении общения не должен стесняться в подчеркивании высокой значимости полученной информации от проведенной беседы, делать опору на положительные качества личности (прямота, честность, чувство собственного достоинства). В данном случае осужденный может не остаться равнодушным к тому, как он выглядит в глазах сотрудника. Лишь проявляя уважение к достоинству личности, возможно построить отношения, основанные на взаимном уважении, естественности, уравновешенности, что способствует развитию отношений, дальнейших контактов.

На данной стадии особую важность приобретают дальнейшая адаптация партнеров друг к другу и устранение тех факторов и сторон поведения в личности каждого, которые могут оказать негативное влияние на дальнейшее взаимодействие. Такая адаптация предполагает одновременно взаимное принятие друг друга со всеми характеристиками, использование сильных и нивелирование слабых сторон каждого в целях продолжения общения. Личные характеристики учитываются обоими либо как объект воздействия и изменения, либо как приемлемые опорные точки общения. Иными словами, общее желание продолжать общение предполагает определенные преобразования в системе личности каждого в соответствии с установленным и принятым совместно комплексом и набором правил. Сотрудник, как инициатор общения, может регулировать как свое поведение, так и поведение собеседника и через это создавать благоприятные или тормозящие условия для развития отношений.

После того как обе стороны проявили готовность совершать определенные действия друг для друга, можно сказать, что наступила завершающая стадия общения. На этой стадии партнер по общению убеждается в том, что ему нет необходимости отстаивать свою индивидуальность, поскольку на нее никто не покушается. Теперь на первое место выступает программирование совместных усилий, направленных на решение конкретных задач.

При развертывании этой стадии общения следует иметь в виду, что завершать разговор нужно постепенно, представляя возможность партнеру выговориться до конца, задать вопросы, уточнить необходимые детали предстоящей деятельности. Не рекомендуется резко прерывать беседу, даже если цель уже достигнута. У партнера может остаться отрицательное отношение к оппоненту, что затруднит дальнейшие контакты. Эти рекомендации не относятся к тем случаям, когда необходимо, чтобы у партнера осталась эмоциональная напряженность. В подобных ситуациях разговор целесообразно оборвать неожиданно.

С точки зрения техники выхода из общения необходимо иметь в виду, что разрыв контакта требует ряда подготовительных действий, занимающих минуты и секунды. Подготовка к этому идет одновременно на двух уровнях –

словесном (исчерпывание темы разговора, подведение итогов или насильственное прерывание фразой: «Ну что же, будем считать, что на этом пока закончим?») и на невербальном (поворот туловища, понижение интонации, фиксирование взгляда на постороннем объекте и т. д.). Техника завершения беседы требует постоянной тренировки, постепенного перевода умений с уровня осознаваемых действий до уровня автоматизированных навыков.

В это части пособия рассмотрен процесс общения в своей целостности через анализ его составляющих по двум основным направлениям. С одной стороны, общение было разбито на 4 этапа: переключение, установление психологического контакта, коммуникация и завершение, с другой – общение рассматривалось в противопоставлении языковых (вербальных) и неязыковых (невербальных) средств общения. Важнейшей задачей при этом было показать, что наиболее распространенной ошибкой при профессиональном общении является сосредоточение внимания на речевом, третьем этапе и недооценивание первого, второго и четвертого этапов, а также невербальных средств общения.

3. Психологические основы активного слушания в процессе общения

Вынесение в отдельный раздел рекомендаций проблем, связанных с техникой активного слушания, обуславливается двумя причинами. Во-первых, важным значением этого компонента коммуникативной компетентности в деятельности сотрудника УИС. Во-вторых, в реальной жизни и практике обучения именно этому компоненту уделяется явно недостаточное внимание.

Цель данного раздела состоит в том, чтобы специально и достаточно подробно обсудить такие вопросы, как сущность активного слушания, приемы эффективного слушания (роль слушающего выполняет сотрудник). Эти вопросы, как нам представляется, важны с точки зрения получения сотрудником более точной информации от собеседника в ходе общения в условиях уголовно-исполнительной системы.

3.1. Умение слушать как фактор эффективного понимания

Из всех умений, определяющих общение, умение слушать является самым необходимым и именно оно требует совершенствования в наибольшей степени. Особой, профессиональной задачей подобного рода действие становится, когда общение разворачивается в условиях противодействия, например, в условиях деятельности по исправлению осужденных к лишению свободы. Для эффективного слушания необходимо «уделить внимание», то есть обратить внимание к собеседнику. Мы можем быстро поймать себя на невнимании к собеседнику поскольку слушание процесс еще и внутренний. Чтобы слышать, надо хотеть слушать. Иначе слова попадут в глухие уши, как это нередко бывает из-за усталости или занятости. Слушая, мы «отдаем» наше

внимание, нашу заинтересованность и усилия тому, чтобы получить взамен профессионально-значимую информацию либо понимание ситуации.

Слушание – тяжелый труд, вот почему мы не можем слушать долго. Чтобы слушать – необходимо желание, иначе услышим только то, что нам нужно или хочется услышать, как это часто случается. Наши уши подвергаются такой бомбардировке звуками, что мы отключаем внимание сознательно от всего, кроме тех звуков, которые нас интересуют в данный момент.

Внимание – самое трудное в процессе слушания, именно поэтому так много людей слушают плохо. Психологи считают, что наше внимание постоянно отвлекается. Внимание слушающего помогает говорящему; оно означает, что слушая, собеседник продолжает общение. Замечено, что если слушающие от сознательного игнорирования говорящего переходят к активному вниманию, то тот начинает говорить быстрее, чаще использовать жесты, то есть входит в роль и таким образом устанавливает контакт.

Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения между сотрудниками и осужденными, поскольку именно оно приводит к недоразумениям и ошибкам. Выделим некоторые причины.

1. Мы не слушаем потому, что чрезмерно заняты собственной речью.

2. Ошибочно думаем, что слушать – значит просто не говорить. От высказываний воздерживаются по многим причинам. Собеседник, возможно, ждет вежливо своей очереди или обдумывает предстоящее высказывание. Слушание – активный процесс. Оно требует постоянных усилий и сосредоточенности на предмете беседы. В то же время слушание не исключает активного участия в беседе. Иначе было бы невозможно общение. И очень разговорчивый человек может быть хорошим слушателем, особенно если он действительно заинтересован тем, о чем говорят, умеет слушать внимательно и знает, как правильно обрабатывать информацию.

3. Поглощены сами собой, своими переживаниями, заботами или проблемами. Озабочены своим здоровьем из-за того, что неверно поняли предупреждение врача. Воодушевлены своими планами и не реагируем на ценную критику и отбрасываем все предложения, поскольку они могут помешать выполнению задуманного в общем, часто не слушаем и, при том как раз в критические моменты жизни, когда особенно надо было бы прислушаться.

4. Не хотим. В отдельные моменты каждый может отвлекаться от разговора. Едва ли будем слушать внимательно в возбужденном состоянии или когда сложилось определенное мнение по обсуждаемому вопросу. Не будет слушать и тот, кто считает себя специалистом обсуждаемой темы и имеет готовые ответы на все вопросы. Кроме того, в состоянии волнения или неуверенности может возникнуть боязнь услышать то, о чем меньше всего хотели бы узнать. Резко реагируем на персональную критику, хотя это – как раз именно то, из чего можно извлечь пользу, слушая внимательно. Слушая критику можно обесценить свое «я», но не слушать ее совсем может стоить дороже.

5. Просто не умеем слушать. Человек приобретает любые навыки, в том числе и умение слушать, следуя примеру или подражая другим в период формирования личности. Например, те, кто воспитывался в семье с низкой культурой общения, склонны копировать дурные привычки – стремление переговорить собеседника, истолковать молчание другого как слушание, высказывать скоропалительные выводы. Многие начинают учиться слушать только тогда, когда это становится необходимо, или когда они понимают, что это в их интересах.

6. Судим, оцениваем других. Психологи пришли к выводу, что одной из главных причин неэффективного слушания является наша склонность к суждениям, оценкам, одобрению и неодобрению заявлений других. В общем, человек склонен судить все и вся, что видел или слышал, в основном потому, что это касалось его лично. Отсюда первая реакция – это суждение о явлениях со своих личных позиций. Часто реакция, основанная на личных убеждениях, является серьезной помехой эффективного слушания.

Наши суждения можно назвать «барьерами общения», высказывая их, создаем трудности в общении, так как они мешают собеседнику и нарушают ход мыслей. Эти помехи, вызывая раздражение и возмущение, заставляют собеседника прибегать к защите. Он начинает отстаивать свою точку зрения или стремится скрыть свои мысли и чувства, вместо того, чтобы раскрыть их. Помехи мы чаще всего создаем в силу привычки, а не сознательно. Однако эффект от этого один и тот же: мы не слышим то, что нам говорят.

Определим ситуации, вызывающие барьеры общения между сотрудником и осужденными в условиях пенитенциарного учреждения:

1. Приказ, указание, команда: «Повторите еще раз!»; «Говорите медленнее».

2. Предупреждение, угроза, обещание: «Успокойтесь, и я Вас охотно выслушаю»; «Вы пожалеете, если сделаете это».

3. Поучение: «Вам следует пойти первым», «Это неправильно». «Вам не следует так поступать».

4. Совет, рекомендация или решение: «Почему бы Вам не сказать так?»; «Попробуйте поступить так»; «Я бы предложил Вам обжаловать это».

5. Нравоучение, логическая аргументация: «Посмотрите на это иначе»; «В Вашем возрасте я и такого не имел».

6. Осуждение, критика, несогласие: «То, что Вы сделали глупо»; «Я больше не могу спорить с Вами».

7. Похвала, согласие: «Я считаю, что Вы правы»; «Это было замечательно».

8. Брань, необоснованное обобщение.

9. Анализ, диагностика: «Вы действительно в это не верите, не так ли?»; «Вы говорите это, чтобы только расстроить меня».

10. Успокоение, сочувствие, утешение, поддержка: «Я тоже испытывал такое чувство»; «Все делают ошибки».

11. Выяснение, допрос: «Кто Вас надоумил?»; «Что же Вы сделаете в следующий раз?».

12. Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка: «Почему бы Вам не выбросить это из головы?»; «Давайте поговорим о чем-нибудь другом».

3.2. Основные виды, методы и приемы активного слушания

Остановим свое исследовательское внимание на двух видах активного слушания: нерефлексивном (без внешнего вмешательства) и рефлексивном.

Нерефлексивное слушание

Нерефлексивное слушание – этот простейший прием состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. На первый взгляд, такое восприятие можно отнести к пассивным. Однако это активный процесс, требующий психического и физиологического внимания. Исходя из ситуации в процессе неререфлексивного слушания может быть выражено понимание, одобрение и поддержка. Кроме того, это может быть наша единственная возможность понимания осужденного, особенно если собеседник эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали и не интересуется нашими замечаниями.

Сотрудники, обладающие авторитетом и большим статусом, склонны доминировать в разговоре, больше говорить и чаще перебивать своего собеседника-осужденного. В этом положении слушание жалобы это тот случай, когда необходимо слушать особенно внимательно, так как говорят о том, что касается личности, а это вызывает сильные чувства у осужденных. Когда собеседник-осужденный эмоционально возбужден, он может выражаться избыточно экспрессивно и неточно, а это создает впечатление, что он нападает. В ответ идет эмоциональная реакция защиты и упускается смысл того, о чем говорит осужденный, искажается сообщение. Достигается неререфлексивное слушание путем минимизации ответов (невмешательств), что является приглашением высказываться свободно и непринужденно, помогает выразить одобрение, интерес, понимание.

Иногда намек можно понять и из невербального выражения, если человек хочет сказать, это можно определить по выражению его лица, позе или движениям. Важно, чтобы ответы были действительно нейтральными, например, «Да?», «Понимаю», «Приятно это слышать», «Можно ли поподробнее?». Такие наиболее употребительные ответы способствуют развитию беседы, вдохновляют говорящего, снимают напряженность, возникающую из-за боязни быть непонятым или получить молчаливый отказ, поскольку молчание часто истолковывается как незаинтересованность или несогласие.

Краткие ответы иногда можно понять и как принуждение, а это может помешать общению, например, «Это почему же?», «Приведите мне хотя бы на то причины», «Почему бы и нет?», «Ну, давайте же». Такие ответы могут

привести к прекращению разговора или заставят говорить о том, чего собеседник и не хотел рассказывать.

Ситуации, в которых полезно нерефлексивное слушание. В данном случае общим правилом может быть то, что нерефлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или же желает просто говорить о том, что требует минимального ответа. Нерефлексивное слушание может быть полезным в таких ситуациях, когда:

- осужденный горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения, или выяснить то, что скрывалось за его предложением, жалобой;

- имеется желание осужденного обсудить наиболее болезненные вопросы. В этот момент он испытывает беспокойство, страх, разочарование, боль, гнев или негодование. В данном случае благоразумно предоставить ему возможность высказаться и выразить свое любое чувство. Такая простая возможность высказать накопившееся дает эмоциональное облегчение, а сотрудник может лучше понять и выяснить, почему говорящий поступил так, а не иначе;

- осужденный испытывает трудности в выражении своих забот и проблем. В данном случае нерефлексивное слушание облегчает самовыражение говорящего, а ненужное вмешательство в разговор и субъективные замечания преграждают путь к взаимопониманию;

- сдерживание эмоций в беседе с человеком, занимающим более высокое положение. В данном случае можно объяснить нерешительность и тем, что высказываться перед своим начальником отряда – значит испортить отношения или подвергнуть опасности другие блага. Такие осужденный чувствуют себя свободнее в ходе разговора, часто перебивают говорящего. В результате общение становится односторонним, а лицо, занимающее более высокое положение, слышит лишь то, что ему хочется услышать, а не то, что необходимо слушать. Используя приемы нерефлексивного слушания, показываем осужденному, что им интересуются, хотят знать его мнение и чувства, то есть стимулируется более эффективное общение;

Ситуации, в которых нерефлексивного слушания недостаточно. Полезность нерефлексивного слушания общеизвестна, но пользоваться им необходимо умело. Чрезмерно длительные паузы независимо от того, делаются они умышленно или неосознанно, могут выражать незаинтересованность или несогласие. Иногда люди используют молчание для них нехарактерное, – чтобы избежать общения в силу «бойкота», происшедшего от неприязненных отношений. Поэтому этим приемом сотрудникам исправительных учреждений следует пользоваться осторожно, чтобы не переусердствовать. Нет необходимости использовать нерефлексивное слушание в таких ситуациях:

- когда имеется недостаточность и отсутствие желания говорить у осужденного. Если у осужденного нет никаких неотложных вопросов, важной информации или сильных переживаний, которыми он хочет поделиться, то общение имеет обычный, бытовой характер. В таких случаях нерефлексивное

слушание не только неуместно, но часто невозможно, его применение свидетельствует о низкой культуре сотрудника. Не всегда так бывает, что собеседник говорит тогда, когда мы готовы слушать – чаще наоборот. Говорят, испытывают желание говорить, когда это удобно говорящему, но этот момент может оказаться неудобным для слушающего;

– когда нерефлексивное слушание ошибочно истолковывается говорящим как согласие слушать, когда оно таковым не является. Тогда одна из опасностей слушания состоит в том, что говорящий неверно истолковывает эмпатию собеседника как сочувствие, а понимание как согласие. Это становится очевидным позднее, когда несогласие делается более явным. Попытка объяснить, что слушали для того, чтобы понять, а не согласиться, может восприниматься как: пересмотрел свое отношение либо, что того хуже, проявляется лицемерие. Лучше в случае несогласия высказать об этом честно и открыто. Наши чувства могут прервать ход разговора и вызвать открытое несогласие, но лучше если это произойдет раньше, позднее рискуем столкнуться с еще большим непониманием и негодованием;

– когда осужденный стремится получить более активную поддержку или одобрение, руководство к действию. Если осужденный хочет узнать нашу реакцию, мнение или получить совет, нерефлексивное слушание будет им воспринято как неодобрение. В данном случае более уместно использовать рефлексивное, эмпатическое слушание наряду с более активным выражением собственных мыслей, отношений и эмоций;

– когда оно противоречит интересам сотрудника и мешает его самовыражению. Нерефлексивным слушанием могут злоупотреблять чрезмерно разговорчивые люди, особенно те, кто невосприимчив к нуждам окружающих, кто стремится своей речью их контролировать.

Преимущества нерефлексивного слушания превосходят его недостатки. Опыт и здравый смысл определяют уместность использования нерефлексивного слушания в пенитенциарной сфере.

Рефлексивное слушание

Если приемы нерефлексивного слушания недостаточны, то используются приемы рефлексивного слушания. Рефлексивное слушание является объективной обратной связью с говорящим, используя словесную форму для подтверждения понимания сообщения говорящего и контроля точности восприятия услышанного. Применяя приемы рефлексивного слушания мы открываем наше понимание услышанного для критики и поправок.

В процессе общения с осужденными сотруднику исправительного учреждения необходимо умение слушать рефлексивно, но оно может быть затруднено из-за: многозначности употребляемых слов; закодированности значения большинства сообщений (что сообщаем имеет определенный смысл только для нас самих; это – наши идеи, установки, чувства; тщательно выбираем слова, чтобы не обидеть, действуем с оглядкой, хладнокровно); трудность открытого самовыражения (начинаем свое изложение с небольшого

вступления, из которого не видно намерений; «ходим вокруг да около», прежде чем перейти к главному).

Умение слушать рефлексивно – значит расшифровывать смысл сообщений, выяснить их реальное значение с помощью рефлексивных ответов. Виды рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

1. Выяснение – это обращение к осужденному за уточнениями. Оно помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному его восприятию слушающим. Для уточнения смысла отдельных высказываний могут быть использованы такие фразы: «Пожалуйста, уточните это»; «Не повторите ли Вы еще раз?»; «Я не понял»; «Что Вы имеете в виду» и другие. Иногда достаточно простого замечания, чтобы осужденный понял, что выражает свои мысли неточно. Замечания должны быть направлены на сообщение или на процесс общения, но ни в коем случае не на личность собеседника.

Разъяснительные фразы иногда имеют форму «открытых» вопросов, которые заставляют расширить или сузить первоначальное сообщение. «Закрытые» вопросы: «Это трудно?»; «Это все, что Вы хотели сказать?» следует держать в резерве, так как они заставляют осужденного защищаться. Полезно пользоваться простыми декларированными заявлениями: «Я не понимаю, что Вы имеете в виду».

2. Перефразирование, то есть передать осужденному его же сообщение, но словами слушающего. Так как никто не хочет показать свое непонимание, поэтому в данном случае есть риск, а правильно ли понят смысл. Значит перефразирование полезно, когда смысл понятен. При перефразировании важно выбирать только существенные моменты, упуская основную мысль. В данном случае нас интересуют смысл и идеи, а не установка и чувства. Чужая мысль должна выражаться словами слушающего, а не буквальным повторением сказанных слов. Перефразирование может начинаться так: «Как я понял Вас ...»; «Как я понимаю, Вы говорите ...»; «По Вашему мнению ...»; «Вы думаете ...»; «Другими словами, Вы считаете ...» и т. д.

3. Отражение чувств слушающим, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния. Отражение чувств помогает, когда собеседник понимает переживания и разделяет чувства говорящего, не обращая особого внимания на содержание информации, существо которой имеет второстепенное значение для слушающего. Такой ответ или эмоциональная реакция на чувства других важны потому, что в общении люди по существу обмениваются тем, что имеет для них лично существенное значение (для них значимо). Отражая чувства осужденного мы показываем, что понимаем его состояние, поэтому формулировать ответы следует по возможности своими словами. Для облегчения отражения чувств следует употреблять слова, отражающие чувства – печаль, гнев, радость: «Мне кажется, что Вы чувствуете...»; «Вероятно Вы чувствуете...»; «Не чувствуете ли Вы себя несколько ...». Кроме того, сотруднику в этот момент необходимо следить за невербальными

ми средствами общения – выражением своего лица, интонацией, позой, жестами и перемещением;

4. Резюмирование – ответы, подытоживающие основные идеи и чувства говорящего. Применяется при продолжительных беседах, помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Они дают сотруднику уверенность в точном восприятии сообщения осужденного и помогают последнему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль. Резюмирование уместно в ситуациях, где возникают разногласия, рассмотрении претензий или необходимо решить какие-либо проблемы. Резюмирование следует формулировать своими словами, но типичными фразами: «То, что Вы в данный момент сказали, может означать...»; «Вашими основными идеями, как я понял, являются...»; «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...».

При слушании особенно важно разумное и эмоциональное отношение к осужденному, то есть необходима установка. Установка – это постоянная готовность выслушать точку зрения других и стремление учитывать ее в собственной деятельности. Имея положительную установку по отношению к какому-либо осужденному, мы откровенны и восприимчивы, но когда настроены отрицательно, то бываем скрытны и неоправданно критичны. Отрицательная установка может причинить больше вреда, чем неумение слушать.

Для эффективного слушания необходимы следующие установки: одобрение, самоодобрение и эмпатия. Их лучше всего использовать в сочетании.

Одобрение означает установку, выражающую положительное отношение к осужденному. Оно приводит любого человека в спокойное состояние, когда он может без затруднений выразить свою мысль и ощутить самоодобрение. Одобрение важно для создания благоприятного климата при организации воспитательного процесса в условиях пенитенциарного учреждения. Основой одобрения является некатегоричная или объективная установка. Одобрять не всегда значит соглашаться. Оно означает, что мысли и слова других стоят нашего внимания и мы не станем перебивать их или вкладывать в их уста свои слова, то есть положительная оценка осужденного как личности со всеми ее недостатками и достоинствами. Выражение одобрения возможно и тогда, когда таких чувств нет на самом деле. В данном случае оно необходимо для эффективного общения с теми, кто нам не нравится, особенно при выслушивании их жалоб и критики. Одобрительная установка со стороны сотрудников исправительных учреждений создает обстановку свободы и непринужденности. Чем меньше мы судим говорящего, тем больше он становится самокритичным, выражая свои мысли и чувства более открыто и честно, чем тогда, когда он чувствует над собой строгий контроль. Одобрение должно быть естественным и отражать нашу внутреннюю установку.

Очевидно, что единственной и самой важной причиной трудности в одобрении других является отсутствие внутреннего согласия с самим собой, внутреннего одобрения. Хорошо известна аксиома, что чем мы меньше соглашаемся с чем-либо внутренне, тем меньше одобряем это у других. Может быть так, человеку, который во всем старается достичь совершенства и не

может мириться с собственными недостатками, трудно понять простые ошибки, которые допускаются каждым из нас. И вместо того, чтобы выслушать объяснения, которые могут показать полезные пути недопущения ошибок в будущем, такой человек может разразиться тирадой замечаний о неполноценности или глупости другого человека, унижающей его достоинство, что еще больше осложнит ситуацию. В том случае, когда мы больше подходим к внутреннему согласию с собой, тогда охотнее одобряем других.

В случае самоодобрения не значит не видеть своих недостатков, но относиться к себе реалистично, непредвзято. Такой подход дает возможность добиться уважения окружающих уже в самом процессе работы над своими ошибками. Понимание собственных недостатков, страха и неудач дает нам возможность более разумно относиться к таким же недостаткам у других.

Эмпатия – это понимание любого чувства, переживаемого другим человеком (гнева, печали, радости) и ответное выражение своего понимания этих чувств.

Сочувствие мы выражаем чаще всего тому, с кем у нас сложились тесные контакты. Иногда сочувствие перерождается в чрезмерное отождествление себя с другими и приводит к некритическому их одобрению. Чтобы лучше понять человека, мы стремимся определить, какое для него значение имеют эти чувства. Мы переживаем чувства других, как если бы они были нашими собственными. Эмпатия помогает сочетать собственные интересы с заботами о других. Эмпатическое слушание состоит в передаче слушающим говорящему чувства эмпатии к нему. Для этого применяются приемы рефлексивного слушания (уточнение, перефразирование и резюмирование).

Эмпатическое слушание означает искреннее желание понять другого человека, несмотря на риск услышать в ответ критику или требование изменить поведение в связи с услышанным. Оно необходимо в ситуациях с высоким эмоциональным напряжением (разрешении конфликтов, решении проблем и др.).

Эмпатическое слушание особенно ценно при устранении разногласий и урегулировании конфликтов, так как готовность понять доводы тех, с кем мы не согласны, может помочь продолжению общения. Эмпатия является единственной и самой важной установкой для совершенствования нашего умения слушать и улучшения деловых отношений.

Список рекомендуемой литературы

1. *Белова Т.В., Голдованская И.Б.* Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудников уголовно-исполнительных инспекций. Псков, 2012.
2. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения: учебное пособие. М., 2006.
3. *Воробьева Т.В.* Эффективное речевое общение как условие успешной профессиональной деятельности сотрудников подразделений охраны и конвоирования // Вестник Пермского института ФСИН России. 2012. № 1. С. 37–41.
4. *Гарькуша О.Н.* Профессиональное общение: учеб. пособие. М., 2014.
5. *Ефимова Н.С.* Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М., 2013.
6. *Жуков Ю.М.* Диагностика и развитие компетентности в общении. Киров, 1991.
7. *Жуков Ю.М.* Эффективность делового общения. М., 1988.
8. *Кашинцева И.Л.* К вопросу о формировании коммуникативных умений курсантов и слушателей образовательных учреждений ФСИН России в процессе профессионального самовоспитания // Человек: преступление и наказание. 2006. № 1. С. 105-108.
9. *Мунин А.Н.* Деловое общение: курс лекций. М., 2010.
10. *Никитина Т.В.* Коммуникативная подготовка сотрудников уголовно-исполнительной системы // Уголовно-исполнительная система: право, экономика, управление. 2013. № 1. С. 20–22.
11. *Поздняков В.М.* Направления совершенствования психологического обеспечения работы с сотрудниками ФСИН России // Прикладная юридическая психология. 2012. № 2. С. 8–18.
12. *Соловьева Т.А., Макаркина О.Е.* Психология: учеб. пособие для интерактивного изучения курса. Псков, 2012.
13. *Сухов А.Н.* Криминогенное общение в среде осужденных. Рязань, 1993.
14. *Тарасова С.А.* Психология сотрудников УИС: личность, общение, деятельность: учеб. пособие. Самара, 2007.
15. *Филонов Л.Б.* Тренинги делового общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан. М., 1992.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ТРЕНИНГОВОЕ ЗАНЯТИЕ «ЭМПАТИЯ»*

Упражнение «Твоя сильная сторона»¹⁶

Цель: приветствие участников, формирование личностной обратной связи.

Инструкция: Участники сидят по кругу. Ведущий предлагает начать день с того, что, участники, приветствуя, будут говорить друг другу о безусловных достоинствах, сильных сторонах того, к кому они обращаются. Важно, чтобы ни один участник не был пропущен.

Упражнение «Узнай состояние»¹⁷

Цель: выработка умений распознавать эмоциональное состояние.

Инструкция: ведущий предлагает группе выполнить следующие задания:

Участники работают в парах.

Первый номер сидит напротив второго и называет вслух его состояния. Например: «Сейчас ты немного волнуешься». Как только он заметит, что состояние партнера изменилось, отмечает следующее состояние: «А сейчас ты смутился, развеселился, грустишь и т. д.». Упражнение выполняется в течение двух-трех минут.

Смена ролей.

Обсуждение.

Инструкция для исполнителей первой роли: Ваша задача – распознавать и отмечать вслух состояния партнера. Как только его состояние изменится, назовите вслух его новое состояние. Будьте внимательны: состояния меняются быстро, особенно в момент произнесения вами фразы.

Инструкция для исполнителей второй роли: У вас нет никакой задачи. Просто будьте собой. Вы не должны мешать партнеру, скрывая свои проявления, или изображать чувства, которых вы не испытываете. Будьте естественны.

Мини-лекция «Эмпатическое слушание»

Понимание чувств и желаний, испытываемых другим человеком, сопереживание ему, называется эмпатией. Эмпатия следует отличать от симпатии. Симпатия – это влечение, внутренняя расположенность к кому-либо. Симпатию мы выражаем чаще всего к тому, с кем у нас сложились тесные контакты: это друзья, семья, коллеги. Симпатия не обязательно предполагает наличие эмпатии: нам может нравиться какой-то человек, но при этом мы можем вовсе не сопереживать ему, а, к примеру, за что-нибудь сердиться, и наоборот, мы можем с сочувствием отнестись к человеку, даже если он нам лично не симпатичен.

Затруднения в вербализации чувств:

Мы сообщаем не совсем то, что имеем в виду, так как у нас не хватает слов в активном словаре. Мы осознаем наличие желаний и чувств, однако не можем их выразить словесно.

Говорить о чувствах не принято. Самораскрытие расценивается как нарушение негласно принятых правил поведения.

Ощущение, что человек, знающий наши чувства и сокровенные желания, обретает магическую власть над нами, т.к. теоретически он может воспользоваться этим знанием для причинения нам какого-нибудь ущерба.

* Материалы заимствованы из пособия: Формирование гуманного отношения к осужденным у сотрудников УИС. Программа тренинга. Владимир, 2009.

¹⁶ Психологический тренинг в группе: игры и упражнения: учеб. пособие. М., 2005, С. 91.

¹⁷ Программа СПТ «Социально-психологическая компетентность сотрудников УИС: начальников отряда, сотрудников отдела охраны и безопасности». Владимир, 2006.

Люди не выражают свои желания и чувства словесно, они могут их не замечать. Некоторые из чувств социально неодобряемы. Например, нехорошо сердиться, раздражаться, завидовать, часто табу накладывается на проявление сексуальности. Поскольку в реальности не испытывать чувств он не может, ему приходится обманывать себя, подавляя свои эмоции и изгоняя их из собственного сознания.

Эмоции можно сравнить с водой: если поток перегородить, то вода будет накапливаться, усиливать давление на плотину, эмоции, не находящие выход, разрушают поведение. Если собеседник охвачен сильными эмоциями, бесполезно обращаться к его разуму до тех пор, пока он не приведет в порядок свои чувства. Чтобы человек, захваченный переживаниями, совладал с ситуацией, ему нужно урегулировать свои эмоции, а выражение своих чувств – один из сильнейших способов эмоционального урегулирования.

Техники эмпатического слушания¹⁸

Эмпатическое слушание предполагает, что мы делаем акцент не столько на содержании сообщения, сколько на отражении чувств, эмоционального состояния.

Эмпатическое слушание включает в себя одновременное решение двух задач: во-первых, это помощь собеседнику в выражении чувств и желаний, а во-вторых – понимание невыраженных чувств и желаний собеседника, демонстрация понимания и проверка правильности этого понимания.

Техники эмпатического слушания можно разделить на две большие группы: эмоциональное присоединение к состоянию партнера; вербализация его чувств.

Эмоциональное присоединение.

Любая эмоция обязательно включает в себя не только психологический, но и физиологический компонент: у нас изменяются ритм дыхания, пульс, мышечное напряжение, движения глаз, меняются выражение лица, поза, меняется тембр голоса и темп речи и т. д. Внимательно наблюдая за невербальными реакциями партнера, мы можем догадаться о его эмоциональном состоянии. Для того чтобы лучше ориентироваться в значении невербальных реакций собеседника, имеет смысл обратиться к многочисленным работам, посвященным языку жестов. В перечне литературы, рекомендуемой для подготовки по данной теме, содержится ряд указаний на источники, опубликованные на русском языке.

Другой путь проникновения в эмоциональный мир собеседника – попытаться войти в состояние, сходное с состоянием, которое он испытывает сейчас. Для этого мы не просто наблюдаем за его невербальными реакциями, а пытаемся их повторить, выступая своего рода «зеркалом». Идея состоит в том, что, копируя телесный компонент его эмоций, мы можем в некоторой степени ощутить его настроение и эмоциональное состояние. «Отзеркаливание» эмоционального состояния позволяет глубже проникнуть в смысл рассказа собеседника, понять его отношение к тому, о чем он рассказывает, и к самой ситуации общения.

Вербализация чувств.

Суть этой техники заключается в назывании чувств собеседника словами. Исполняя эту технику, мы обращаем внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства, например: печаль, гнев, радость и т. д. Кроме того, мы следим за его невербальными проявлениями, присоединяемся к ним и стремимся понять, что он чувствует и что бы чувствовали мы, окажись на его месте.

Обнаруживая эмоционально-насыщенные эпизоды в его рассказе, мы вслух называем эмоции, которые он испытывает или испытывал, демонстрируем ему понимание не только содержания его истории, но и его чувств, мотивов, желаний.

¹⁸ Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике: СПб., 2005. С. 129–137.

Кроме того, мы можем обращать внимание на неконгруэнтность сообщений человека, привлекая его внимание к тому, что содержание его рассказа отличается от его эмоционального состояния.

Вербализуя чувства собеседника, слушатель обычно предваряет их вводными фразами, подобными следующим:

«Вероятно, вы чувствуете...»; «Не чувствуете ли вы себя несколько...»; «Мне показалось, что вы...»;

«Может, вам...»; «Похоже, вы...»; «Мне кажется, вы...»;

«Я чувствовал, что...»; «Интуиция мне подсказывает, что...»;

«Я чувствую, что...»;

«В ваших словах я ощутил...»;

«Если я правильно понял, вы ощущаете...».

Называние чувства оказывает существенное влияние на состояние, поскольку именно слова для нас являются той знаковой системой, с помощью которой мы символизируем в сознании то, что с нами происходит. Осознание своих чувств, желаний или действий, то есть сам акт введения этого материала в сознание, изменяет наше самочувствие и поведение.

Почти все люди порой совершают автоматические действия, от которых не прочь избавиться: кто-то имеет привычку тереть себя во время разговора за ухо, кто-то кладет локти на стол собеседника, а кто-то через слово произносит «как бы». Эти элементы поведения воспроизводятся нами без участия сознания, и поэтому мы практически не можем их контролировать. Но если в момент очередного воспроизведения мы вдруг осознаем это поведение, оно мгновенно прекращается. Представьте приятеля, который с жаром рассказывает вам о недавно происшедшем конфликте. Он возмущен поведением своего недруга и выражает злость. Вдруг он осознает, что сердито разговаривает с вами, в то время как его недавний оппонент здесь не присутствует. В этот момент тон его голоса сам собой меняется.

Вербализация чувств может выполняться, как минимум, четырьмя способами:

категоризация чувств;

описание состояния;

описание желаний;

использование метафор.

Категоризация чувств. Естественный и на первый взгляд простой способ вербализации чувств – назвать их «по имени», используя соответствующие существительные («...Вы испытываете скуку...»), прилагательные («...Вы чувствуете себя скучающим...») и наречия («...Вам скучно...»).

При попытке вербализации чувств большинство людей сталкиваются с трудностями, поскольку слова, обозначающие чувства, почти отсутствуют у них в активном словаре. Для расширения своего словарного запаса вы можете воспользоваться перечнем прилагательных, характеризующих состояния человека.

Список прилагательных, характеризующих состояние человека

Дезориентированный	Ленивый	Обезумевший
Гордый	Испуганный	Обделенный
Гневный	Истощенный	Ноющий
Вызывающий	Искрящийся	Неугомонный
Враждебный	Изумленный	Нетерпимый
Ворчливый	Изумительный	Несчастный
Вознагражденный	Измученный	Несогласный
Возмущенный	Изможденный	Несмелый
Возбужденный	Извиняющийся	Нервный
Виноватый	Избитый	Непростой

Взволнованный	Злобный	Непонятный
Веселый	Защитительный	Неопределенный
Бунтующий	Зачумленный	Ненавидящий
Брюзжащий	Запуганный	Незаинтересованный
Болезненный	Любящий	Негодующий
Бодрый	Дерганый	Негодный
Близкий по духу	Добродетельный	Надоедливый
Беспокойный	Довольный	Надеющийся
Безопасный	Дружелюбный	Мрачный
Безнадежный	Жаждающий	Миролюбивый
Беззащитный	Жизнелюбивый	Дерзающий
Беззаботный	Заботливый	Медлительный
Депрессивный	Недружелюбный	Твердый
Деликатный	Ликующий	Тревожный
Обидчивый	Обеспокоенный	Трепещущий
Покорный	Скучающий	Уверенный
Обиженный	Помыкаемый	Угнетенный
Обласканный	Пораженный	Удивленный
Обновленный	Праздничный	Удовлетворенный
Обойденный	Предчувствующий	Удовлетворяющий
Огорченный	Привлекательный	Удрученный
Одинокий	Примирающий	Ужасающийся
Одобряемый	Принесенный в жертву	Унылый
Одурманенный	Принимаемый	Успокоенный
Оживленный	Принимающий	Усталый
Опозоренный	Пристыженный	Устрашенный
Оптимистичный	Приятный	Участливый
Опьяненный	Провоцирующий	Ценимый
Освобожденный	Пугливый	Циничный
Осмеливающийся	Радостный	Чувствительный
Осчастливленный	Радующий	Шокированный
Отброшенный	Раздраженный	Яростный
Отвергнутый	Раздражительный	Обостренный
Отрешенный	Разочарованный	
Отринутый	Раненый	
Отчаявшийся	Раскаивающийся	
Очаровательный	Рассерженный	
Ошарашенный	Расслабленный	
Ошеломленный	Расстроенный	
Перегруженный	Сконфуженный	
Пессимистический	Сердитый	
Печальный	Связанный	
Подавленный	Сварливый	
Позитивный	Самонадеянный	
Покинутый	С упавшим сердцем	
	Растерянный	

Описание телесного состояния. Если вербализуемое (проговариваемое) чувство трудно идентифицировать или оно имеет ярко выраженный телесный компонент, можно воспользоваться описанием телесного состояния собеседника. Описывая физическое состояние партнера, не старайтесь придумать оригинальные ощущения, используйте простые, понятные, легко осознаваемые реакции: «Когда..., у вас потемнело в глазах... Сжа-

лись кулаки... Колени подкосились... Сдавило горло и перехватило дыхание». Поскольку любая эмоция обязательно включает в себя телесный аспект, привлечение внимания к телесным реакциям будет способствовать осознанию соответствующих чувств.

Сравнение, метафоры. Третий способ вербализации чувств – использование сравнений и метафор. Для реализации этого способа вы представляете и описываете ситуацию, в которой ваш собеседник испытал бы чувства, подобные тем, которые вы вербализуете. «Когда..., вы почувствовали себя так, как будто вас облили холодной водой (...небо на землю рухнуло; вы потеряли что-то ценное; вам нужно проглотить горькое лекарство...)».

Используя метафоры для описания состояния, имейте в виду, что ваш опыт отличается от опыта вашего собеседника. Метафора должна быть понятной именно для собеседника. Фраза: «Вы чувствовали себя, словно в цирке...» будет по-разному понята человеком, обожающим цирк, и человеком, не принимающим его.

Описание желаний. Четвертый способ вербализации чувств – описание возможных действий, к которым побуждают собеседника переживаемые им чувства: «И тут вам захотелось ударить кулаком по столу... (закричать; скрыться с глаз; подарить цветы; обнять; заплакать...)».

На наше восприятие текущих событий всегда оказывает влияние какая-то актуальная потребность. Человек, испытывающий голод, скорее всего, будет преимущественно замечать то, что поможет ему насытиться. Тот, кто чувствует себя обиженным, скорее всего, будет сосредотачиваться на факте несправедливого отношения. Естественный цикл удовлетворения потребности включает в себя ее возникновение, подготовку к действию, направленному на ее удовлетворение, и само действие. Когда мы не осознаем свое желание или факт мобилизации для его удовлетворения, мы не можем действовать в соответствии с этой потребностью. Результатом часто является своеобразная «фиксированность» мыслей и чувств на темах, связанных с этой актуальной, но не осознаваемой потребностью.

Если такой человек осознает эту потребность (факт наличия у себя данного желания), выразит это желание и совершит действие, связанное с этим желанием, он может испытать сильное эмоциональное облегчение. Именно поэтому психолог, вербализуя данным способом чувства собеседника, может помочь ему обрести душевное равновесие. Необходимо заметить, что психолог вовсе не поощряет клиента воплощать в жизнь желания, имеющие социально опасный характер или социально неодобряемые, а лишь побуждает осознать их, признав факт их наличия. Причем делает это без оценки и осуждения.

Вербализация чувств и желаний собеседника помогает ему не только лучше их осознать, но и обнаружить, что мы тонко и глубоко его понимаем, не подвергая критике. Мы же, в свою очередь, с помощью техник вербализации проверяем правильность своего восприятия и показываем партнеру свое желание лучше его понять.

Когда ваш собеседник находится под воздействием сильных (может быть, даже отрицательных) эмоций, попробуйте вывести его из этого состояния, используя приемы нереплексивного слушания. Обычно облегчить переживания других легче, чем справиться с собственными. Нетрудно также разделить положительные эмоции – радость и восхищение. И все же нереплексивное слушание особенно необходимо говорящему, когда его переполняют отрицательные эмоции беспокойство, страх, разочарование, гнев, ревность.

Упражнение «Присоединение к состоянию партнера»¹⁹

Цель: отработка техник эмпатического слушания.

Инструкция: участники делятся на группы из трех человек. В тройках распределяются роли. Один участник будет рассказчиком, второй слушателем, третий – наблюдателем.

¹⁹ Программа СПТ «Социально-психологическая компетентность сотрудников УИС: начальников отряда, сотрудников отделов охраны и безопасности». Владимир, 2006.

Рассказчик излагает свою историю. Слушатель использует техники нерефлексивного слушания и вербализации чувств.

После завершения рассказа слушатель вербализует чувства рассказчика.

Наблюдатель делится своими впечатлениями.

Смена ролей. В процессе выполнения упражнения каждый участник должен побыть в каждой роли.

Инструкция для рассказчиков: Вспомните ситуацию, в которой вы испытывали смешанные чувства. Может быть, вы до сих пор в ней не разобрались, а воспоминание о ней вызывает неприятные переживания. Это не должно быть очень трагическое событие. Расскажите своему собеседнику об этом происшествии.

Инструкция для слушателей: Выслушивая рассказ, попытайтесь присоединиться к состоянию рассказчика. Попробуйте побыть «зеркалом», отражающим его состояние. Примите такое же положение, как он, примите его позу; наблюдайте за его движениями и попытайтесь их скопировать, уменьшив амплитуду. Попробуйте дышать синхронно с ним, воспроизводя динамику вдохов и выдохов.

Не старайтесь глубоко вникать в ход мысли собеседника, не перебивайте его субъективными замечаниями, например выражающими согласие или сочувствие. Вы должны внимательно слушать, используя техники пассивного слушания, и отражать его эмоциональное состояние.

Когда партнер завершит рассказ (или через 5 минут), перескажите: какие чувства он испытывал в ситуации, о которой шла речь его в рассказе; какие чувства у него вызывает эта ситуация теперь: какие чувства он испытывал, рассказывая вам эту историю; какое отношение к себе как к слушателю вы уловили с его стороны.

Постарайтесь использовать хотя бы по одному разу каждую технику: категоризация чувств; описание физического состояния; метафоры и сравнения; вербализация желаний.

Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов.

Инструкция для наблюдателей. Ваша задача – наблюдая за происходящим, отмечать техники, использованные слушателем. Обращайте внимание на то, как менялось эмоциональное состояние рассказчика в процессе изложения событий и особенно после вербализации.

Обсуждение и выводы. Расскажите из роли слушателя: удалось ли вам верно передать чувства рассказчика, узнали ли вы что-нибудь о его внутренних установках и чувствах: с какими столкнулись трудностями? Что вы узнали о себе как о слушателе?

Из роли рассказчика: изменялось ли ваше эмоциональное состояние, когда вы слышали комментарии слушателя по поводу ваших чувств? Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя? Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

Производственно-практическое издание

Лубков Евгений Александрович, Макаркина Оксана Евгеньевна,
Прокофьев Василий Васильевич

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
СИСТЕМЫ**

Практические рекомендации

Печатается в авторской редакции

Подписано в печать _____. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. ____.

Тираж 10 экз. Заказ № ____.

Отделение организационно-научной
и редакционно-издательской деятельности учебного отдела
Псковского филиала Академии ФСИН России

Отпечатано: Отделение информационно-технического обеспечения учебного
отдела Псковского филиала Академии ФСИН России
180004, г. Псков, Зональное шоссе, 28