

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ИСПОЛНЕНИЯ НАКАЗАНИЙ
АКАДЕМИЯ ПРАВА И УПРАВЛЕНИЯ
ПСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ

А.Н. Пастушеня, Е.А. Лубков, О.Е. Макаркина

**УСТАНОВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА
СОТРУДНИКАМИ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ**

Методические рекомендации

Псков 2015

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:

А.Н. Пастушеня, доктор психологических наук, начальник научно-исследовательского центра Академии МВД Республики Беларусь;

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

О.Е. Макаркина, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин Псковского филиала Академии ФСИН России.

Установление психологического контакта сотрудниками уголовно-исполнительной системы : метод. рек. – Псков : Псков. филиал Академии ФСИН России, 2015. – 40 с.

В методических рекомендациях последовательно изложены специфика общения сотрудников уголовно-исполнительной системы в профессиональной сфере и многомерность проявляемых в нем структурных компонентов психологического контакта, научные основы реализации психологических механизмов, обуславливающих эффективность установления психологического контакта, а также психологические приемы, способствующие его установлению.

Творческое освоение материалов пособия в процессе учебных занятий и самообразования позволит повысить уровень профессионально значимых умений и навыков курсантов, слушателей и сотрудников уголовно-исполнительной системы, необходимых для эффективного решения служебных задач.

© Пастушеня А.Н., Лубков Е.А., Макаркина О.Е., 2015

1. Специфика профессионального общения сотрудников уголовно-исполнительной системы и многомерность проявляемых в нем структурных компонентов психологического контакта

Общение наряду с деятельностью, сознанием, отношением, личностью является одной из основных психологических категорий, которые всегда имплицитно взаимосвязаны как потенциально, так и в проявлении.

Профессиональное общение в правоохранительной сфере представляет собой нормативно предписанный, сложный, прагматически обусловленный, целенаправленный процесс установления и развития межличностных контактов, порождаемых потребностями правоприменительной практики.

С психологических позиций профессиональное общение неразрывно включает в себя обмен информацией, взаимное восприятие и понимание партнерами друг друга, выработку единой стратегии взаимодействия в целях решения функционально определенных служебных задач.

Общение сотрудников УИС, являясь, по сути, основной формой реализации профессиональной деятельности, протекает в рамках профилактических бесед, общения с осужденными, проведения социальной, психологической и воспитательной работы с осужденными, оперативно-розыскных мероприятий и др.

Профессиональному общению сотрудников УИС присущ ряд специфических особенностей:

1) высокая общественная значимость профессионального общения, определяемая наличием у сотрудников государственно-властных полномочий, при неумелой реализации которых в отношении даже отдельных граждан возможно проявление негативного общественного резонанса;

2) прагматически обусловленная направленность на решение служебных задач и наличие специфической множественности целей в профессиональном общении, обусловленных режимом права и

правоотношений, функциональными обязанностями сотрудников, требуемыми результатами, которые должны быть достигнуты;

3) многообразии ролевых функций сотрудников, реализуемых в профессиональном общении в диапазонах оперативной, воспитательной, профилактической и иной служебной деятельности;

4) высокая степень напряженности, конфликтности, экстремальности противоборства участников профессионального общения, обусловленная прежде всего пониманием личностной значимости последствий его результатов и принудительностью взаимодействия для ряда категорий граждан;

5) конспиративность, ролевая инсценированность и манипулятивность профессионального общения в оперативной практике;

6) многообразие поводов профессионального общения (реализация процесса исправления и ресоциализации осужденных, проведение оперативно-розыскных мероприятий, воспитательных мероприятий и т. д.);

7) широкая «ролевая палитра» партнеров по профессиональному общению: осужденные, родственники осужденных, конфидененты, фигуранты и т. д.;

8) частота проявлений негативных психических состояний у взаимодействующих с сотрудниками партнеров по профессиональному общению (агрессия и эмоциональное возбуждение осужденных, сознательная пассивность со стороны родственников осужденных, вызванная страхом за свою жизнь и здоровье близких, и т. д.);

9) высокая степень формализации общения, обусловленная необходимостью выполнения служебных предписаний, предусмотренных законами и нормативной документацией.

Профессиональное общение в сфере служебной деятельности наиболее полно раскрывается при комплексном изучении целенаправленных коммуникативных воздействий, осуществляемых сотрудниками правоохранительных органов, познании ими субъективного мира лиц,

попавших в сферу профессионального интереса, исследовании межличностных взаимоотношений общающихся.

В связи с этим в психологии наиболее часто выделяются следующие стороны и функции профессионального общения:

Стороны	Функции
1. Коммуникативная	1. Информационная
2. Интерактивная	2. Оказание взаимного влияния и воздействия
3. Перцептивная	3. Интеллектуальная

Коммуникативная сторона общения связана с выявлением особенностей информационного процесса между партнерами как активными субъектами общения и предполагает учет тех специфических взаимных отношений, которые складываются в процессе межличностных контактов, обусловленных их профессиональной деятельностью.

Это, в свою очередь, приводит не просто к «движению информации», а к уточнению и обогащению тех знаний, сведений, мнений, которыми обмениваются люди, проявлению эмоций и чувств, формированию психических установок на осуществление последующих поступков.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания, осуществляется по основным каналам: речевому (вербальному – от латинского слова «устный, словесный») и неречевому (невербальному).

Средствами коммуникативного процесса при этом выступают различные знаковые системы: речь; оптико-кинетическая система знаков (жесты, мимика, пантомимика); паралингвистические и экстралингвистические системы (интонация, неречевые вкрапления в речь, например, паузы, вздохи и т. д.); система организации пространства и времени коммуникации; система «контакт глазами».

Перцептивная сторона общения – процесс формирования образа

другого человека, результат которого достигается «прочтением», наблюдением за физическими характеристиками собеседника, его психологических свойств, детерминирующих особенности поведения партнера по общению.

Суть перцептивной стороны профессионального общения состоит в том, что инициатор общения в процессе взаимодействия с другими людьми первоначально воспринимает лишь их внешний облик, отдельные поведенческие реакции и поступки, а также используемые ими коммуникативные средства. Это заставляет его проделывать определенную сложную мыслительную работу для того, чтобы, опираясь на эти неполные, часто разрозненные данные, понять, что представляет собой его собеседник и сделать заключения о намерениях субъекта по общению.

Перцептивный аспект профессионального общения – это восприятие, понимание и оценка сотрудником взаимодействующего с ним партнера, предусматривающее неизменное следование принципу: «смотреть глазами – видеть умом!».

Механизмами межличностного восприятия, изучаемыми психологами в перцептивной стороне общения, выступают: идентификация – понимание и интерпретация человека путем отождествления себя с ним; социальнопсихологическая рефлексия – понимание человека путем размышления за него; эмпатия – понимание человека путем эмоционального постижения его переживаний; стереотипизация – восприятие и оценка человека путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.

Интерактивная сторона общения отражает характеристику тех компонентов общения, которые связаны с реализуемыми психологическими воздействиями, построением совместной стратегии взаимодействия на основе складывающихся межличностных взаимоотношений.

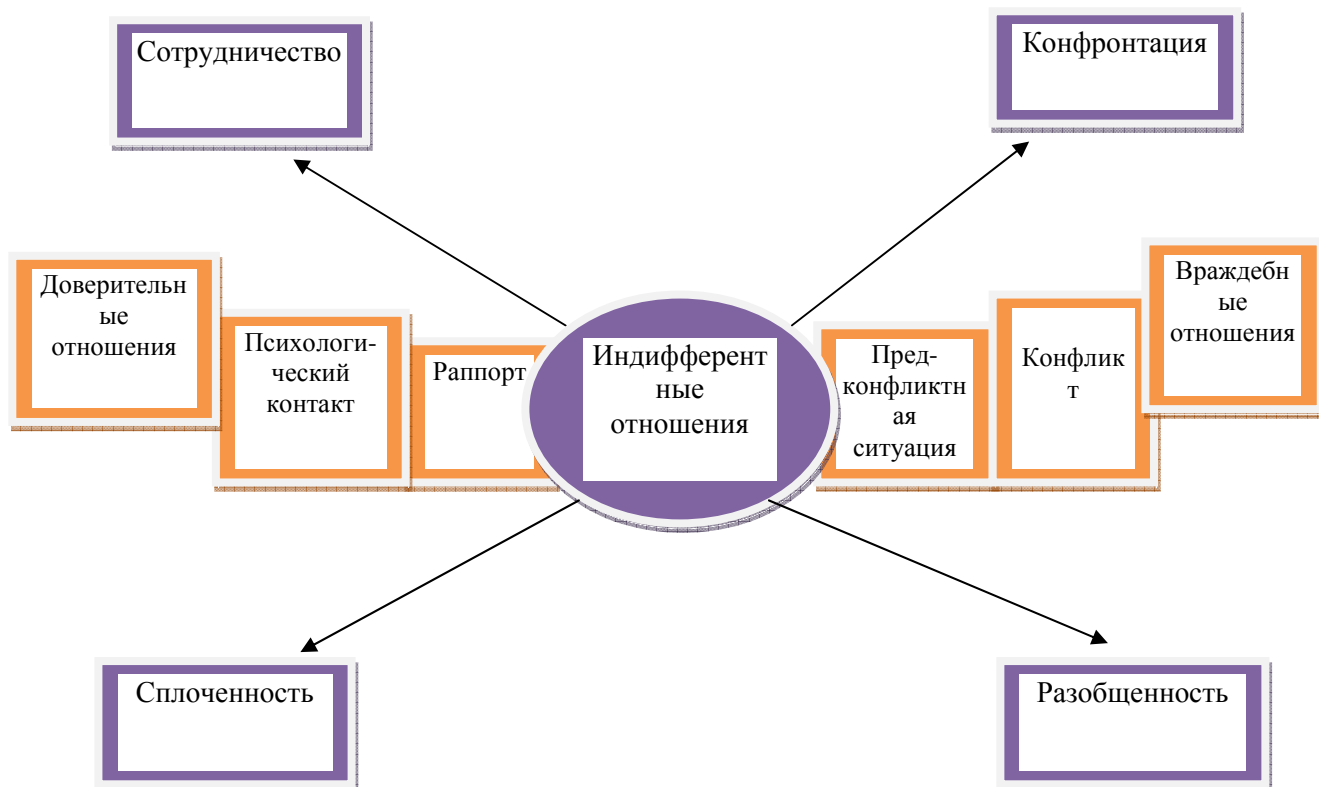


Рис. 1. Интерактивная сторона общения

Стратегия развития межличностных взаимоотношений как составная часть интерактивной стороны общения всегда влечет за собой необходимость применения психологических воздействий в диапазоне «контакт – конфликт», представляющих как бы две стороны одной медали профессионального взаимодействия (рис. 1).

Очевидно, что каждый опытный сотрудник правоохранительных органов, следуя известной аксиоме о том, что «ласковое солнышко и теплый ветерок быстрее заставят путника снять одежду, нежели мороз и колючий, пронизывающий ветер», должен стремиться расположить к себе собеседника, достичь с ним доверительных отношений и на этой основе устанавливать психологический контакт.

В соответствии с темой методических рекомендаций необходимо уделить основное внимание рассмотрению психологических составляющих процесса достижения доверительных взаимоотношений сотрудников УИС при установлении первоначального психологического контакта в ходе

реализации служебных задач.

Освещение любой проблемы в целях избежания путаницы и недоразумений всегда требует достижения четкого и ясного понимания используемых терминов и формулировки научно обоснованных определений.

Под термином «раппорт» (от фр. «связь, отношение» и англ. «установление психической связи с человеком или группой людей») в зарубежной научной литературе, в том числе психологической, в самом общем смысле понимается взаимно приемлемое, свободное, непринужденное, удобное взаимодействие между людьми¹. В ряде случаев использование термина «раппорт» охватывает более широкий диапазон от «близких межличностных отношений, основанных на высокой степени общности мыслей, интересов, чувств, до «доброжелательной, дружественной атмосферы, складывающейся в ситуации психологического эксперимента между исследователем и испытуемым»².

В историческом контексте на примере в теории гипноза, термин «раппорт» использовался начиная с 20-х годов XX в. до наших дней. Под ним понимается речевой контакт между гипнотизером и гипнотизируемым во время сеанса гипноза, при котором фиксируется сверх восприимчивость к внушениям гипнотизера (преимущественно вербальным) и нечувствительность к воздействиям из других источников, нарастает готовность гипнотизируемого к выполнению заданий как следствие сужения его сознания в соответствии с мерой углубления гипнотического состояния.

В парапсихологии термин «раппорт» обозначает связь между медиумом и его спиритическим партнером.

В нейролингвистическом программировании (НЛП) – процесс построения и поддержания отношений взаимного доверия, гармонии и взаимопонимания между двумя и более людьми, обуславливающий возможность вызова необходимых инициатору НЛП реакций реципиентов.

¹ См.: Ребер Артур Большой толковый психологический словарь. Т. 1. С. 168.

² См.: Дьяченко М.И. Краткий психологический словарь: личность, образование, самообразование, профессия. Минск, 1998. С. 297.

В контексте нашего исследования, раппорт – это профессионально приемлемое взаимодействие, обусловленное необходимостью решения конкретной служебной задачи, влекущее за собой проявление личностных психологических установок, ролевых ожиданий партнеров по общению и ситуативно-образуемых, в основном положительных взаимоотношений, достаточных для решения служебных задач.

Следует отметить, что установление профессионального раппорта сотрудниками правоохранительных органов в основном обусловлено служебной целесообразностью и прерывается, как правило, по их инициативе в связи с решением конкретных служебных задач. Более того, мы можем констатировать, что большинство контактов, бесед с осужденными и т. д., начинается и заканчивается в пределах раппорта. Данное положение объясняется обоюдной приемлемостью партнерами результатов общения, оценки их как достаточных для проводимых следственных, служебных и иных задач; ограниченностью времени, служебной загруженностью и т. д.

Ключевой задачей в контексте решаемой нами проблемы выступает определение понятия «психологический контакт». При первом приближении выясняется, что слово «контакт» (от лат. *contactus* – прикосновение) имеет в различных словарях очень широкий диапазон толкования, от «связи, взаимодействия, соприкосновения» вообще, «непосредственного» общения с кем-то, взаимодействия людей в трудовой сфере, работе до тесного общения, взаимного понимания, согласованности в работе, деловых, дружеских и иных отношениях и даже как «единство действий лиц, групп, организаций» и пр.

В большинстве психологических, социально-психологических, педагогических и юридических источников в самом общем плане понятие «контакт» означает определенную степень близости индивидов с обязательной обратной связью в процессе общения, взаимодействия и взаимоотношений. Причем термины «психологический контакт», «мимолетный контакт», «первоначальный контакт», «оперативный контакт», «пространственный контакт», «деловой контакт», «межличностный контакт»,

«профессиональный контакт» и тому подобное, используются в различных, зачастую взаимозаменяемых значениях, что объективно затрудняет их анализ и требует конкретизации.

Термин «психологический контакт» употребляется наиболее часто в значении важнейшего, своеобразного «катализатора», способствующего повышению эффективности профессионального общения и проявлению доверительных взаимоотношений.

Его установление и наличие, как правило, связано с проявлением широкого спектра психологических понятий: аттракции, симпатии, эмпатии, приязни, психической и духовной близости общающихся, доверительности, взаимопонимания, готовности оказать помощь, синхронности проявления чувств, мыслительных процессов, интересов, желаний, намерений, действий, что позволяет их рассматривать не только как производные, но и как взаимозаменяемые, вариативно проявляющиеся структурные элементы психологического контакта. При этом психологический контакт выступает как неотъемлемый компонент взаимоприемлемых межличностных взаимоотношений и как своеобразный катализатор содержательности, результативности эффективного профессионального общения и взаимодействия в целом. Иными словами, психологический контакт как межличностное производное соприкасающихся свойств высокоорганизованной материи (психик) пронизывает весь процесс эффективного взаимодействия, построения межличностных взаимоотношений и общения и может быть рассмотрен как многомерный психологический феномен.

Подчеркнем, что при таком понимании, психологический контакт не является абстрактным, инфернальным психологическим явлением либо «процессом установления и поддержания взаимного тяготения общающихся лиц», «первоначальным этапом общения», «стадией», «особой атмосферой» и т. п., а рассматривается как неотъемлемый продукт соприкосновения психик, компонент межличностных отношений, обуславливающих конечную

эффективность любого успешного профессионального и обыденного взаимодействия и общения.

Психологический контакт, рассматриваемый в качестве дефиниции, представляет собой многомерный, обусловленный ситуацией взаимодействия, спонтанно либо целенаправленно образуемый компонент межличностных взаимоотношений, сущность которых состоит в вариативном сочетании и проявлении в различных пропорциях: взаимной приязни, симпатии, аттракции, эмпатии, соответствующих эмоций и чувств, обуславливающих, в свою очередь, имплицитное проявление взаимопонимания, доверительности, взаимоуважения, взаимных установок на удовлетворение актуализированных потребностей, духовной близости и т. д., обеспечивающих в итоге комфортность психических состояний участников и эффективность профессионального общения.

В ряде случаев на его основе в процессе общения происходит возникновение межличностных доверительных отношений, опирающихся на доверие как уверенность в искренности, правильности и добросовестности партнера.

Доверительные отношения, таким образом, представляют собой, по сути, пролонгированный во временных и качественных параметрах психологический контакт и выступают по мере развития основой дружбы и даже любви. (Следовательно, по аналогии, «раппорт» – прагматически обуславливаемый, «сокращенный» по временным и качественным параметрам психологический контакт.)

Представляется важным отметить, что психологический контакт как многомерный и в то же время целостный компонент межличностных взаимоотношений выступает своеобразным продуктом взаимодействия персональных отношений, под которыми согласно научным разработкам известного ученого-психолога В.Н. Мясищева понимается сила, потенциал, определяющий степень интереса, степень выраженности эмоций, степень напряжения желания или потребности, являющихся, по сути, движущейся

силой личности. Отношения (взаимоотношения) в данной коннотации выступают как реальная, объективно существующая связь между взаимодействующими людьми; как связь между двумя переменными (в нашем случае – партнерами по профессиональному общению), при которой изменения одной непременно служат предпосылкой и сопровождается изменением другой³.

В данной интерпретации психологический контакт как сложный психологический феномен можно классифицировать:

относительно объема проявления качественных психических составляющих взаимоотношений между участниками общения, как элементный, локальный и полный, либо как парциальный и полный;

по наличию общающихся субъектов он может быть межличностным, личностно-групповым, межгрупповым;

по времени существования – моментальным, кратковременным, долговременным;

по динамике образования – первоначальным, развивающимся, конечным (итоговым);

по достаточности для решаемой в процессе общения практической задачи – достаточным и недостаточным;

по занимаемой ролевой позиции, отражающей социальный статус контактирующих, – официально-ролевым и неофициально-ролевым;

по произвольности (преднамеренности) – произвольным и непроизвольным;

по устойчивости – устойчивым и неустойчивым;

по реальности проявления – инсценированным и подлинным.

³ См.: Ребер Артур Большой толковый психологический словарь. Т. 2. С. 582.

2. Научные основы реализации механизмов обуславливающих эффективность установления психологического контакта

Психологический контакт всегда уникален. Следует отметить, что психологические приемы, наличествующие в личном «арсенале» сотрудников УИС, всегда индивидуально своеобразны в применении, не повторяемы в деталях реализуемой психотехники и наиболее действенны при опоре на научно-психологические знания и опыт исполнителей.

В связи с этим сотрудникам уголовно-исполнительной системы не может быть предложено каких-либо конкретных, исчерпывающих рекомендаций, «рецептов», годных к применению в различных ситуациях профессионального общения на все случаи жизни и отвечающих на вопрос: каким образом в кратчайший срок установить психологический контакт. Речь может вестись лишь о научно обоснованных психологических механизмах, которые своеобразно «запускаются» и реализуются посредством применения специальных психологических приемов, отражающих закономерности успешного установления контакта.

Рассматриваемые нами психологические механизмы установления контакта представляют собой как образно-метафорическое описание взаимодействия, так и научное представление о закономерностях достижения приемлемого уровня доверительных отношений в процессе профессионального общения. По сути, они представляют собой апробированные практикой, проанализированные и объясненные с научных позиций многочисленные факты, обуславливающие проявление психологических закономерностей эффективного коммуникативного взаимодействия в правоохранительной сфере.

Причем наибольшее значение для успешного установления психологического контакта имеет изучение закономерностей, отражающих особенности создания (в том числе искусственно) определенных условий

взаимодействия, обеспечивающих первоначальное проявление аттракции (взаимного тяготения) между партнерами, формирования обоюдного положительного восприятия, понимания и оценки ситуации взаимодействия, проявляющихся в процессе общения посредством признаков-сигналов в поведенческих, эмоционально-чувственных и коммуникативных актах контактирующих; прагматически обусловленного развития и становления востребованных практикой уровней межличностной доверительности.

По меньшей мере, можно утверждать о трех пусковых механизмах установления психологического контакта, обозначаемых нами как «совмещение оценочных эталонов», «эффект диады» и «психологические нюансы».

Психологический механизм «совмещение оценочных эталонов» в своей основе содержит известную психологическую закономерность, сущность которой проявляется в факте наличия в сознании общающихся индивидуальных оценочных эталонов, отражающих личностные социально-психологические стереотипы классификационной шкалы типов людей, которые позволяют различных людей относить к той или иной категории и соответственно строить с ними отношения.

Существованию и распространению таких эталонов, как известно, способствуют такие явления, возникающие в сфере межличностного общения, как социальные установки, эффекты ареола, первичности, яркости, снисходительности и т. д.

Научно-практической аксиомой рассматриваемого психологического механизма выступает положение о том, что каждый человек чувствует себя комфортно лишь в обществе себе подобных и с точки зрения этой потребности воспринимает и оценивает окружающих на основе системы ценностей своей референтной (эталонной) группы. Под этим понимается реальная или только воображаемая группа, к которой индивид себя относит, с которой себя отождествляет. Чем сильнее идентификация с эталонной группой, тем выше доверие к ее участникам (в предельных случаях имеет

место спонтанное проявление абсолютной веры, полного доверия).

Представляется также важным отметить, что среди совокупности мысленных образов, «оценочных эталонов», сознание каждого человека содержит, с одной стороны, эталоны, вызывающие наиболее положительное отношение – мать, отец, дети, родственники, друзья, наставники, коллеги, различного рода авторитетные лица и т. п., с другой – мысленные образы «врагов», неприятных людей, что обязательно необходимо учитывать при подготовке к установлению психологического контакта. Главной задачей для приведения в действие психологического механизма «совмещения оценочных эталонов» выступает создание условий, способствующих обоюдной актуализации готовности общающихся к аттракции и взаимному приятию друг друга, как человека себе подобного, в обществе которого просто комфортно себя чувствовать.

Реализацию психологического механизма «совмещение оценочных эталонов» с учетом специфики профессионального общения наиболее целесообразно осуществлять посредством одновременной и комплексной отработки трех направлений:

1) совмещение оценочных эталонов по ценностям референтных групп:

в зависимости от реализуемого «психологического сценария» установления контакта, необходимого для решения профессиональных задач, могут создаваться следующие эталоны: демографические, национальные, этнические, гендерные («земляки», «один возраст», «мы – мужчины», «мы – женщины» и т. п.); политические («однопартийцы», «мы – митингующие в поддержку...» и т. п.); обстановочно-деятельностные (пассажиры – «эффект купе», «пространственной близости» – «случайное» соседство в гостиничном номере, больничной палате, в очереди за билетами, за столиком в кафе и т. д.); профессиональные, профессиональные, единого увлечения («болельщики», «коллекционеры» и т. д., в том числе «эталон» – различных «хобби» и даже одинаковых болезней.

Синергетический (многократно возрастающий) эффект совмещения

указанных и иных оценочных эталонов, как, впрочем, психологических приемов, используемых для их «совмещения», тесно связан с терминами «комплексность», «результативность», неповторимостью в индивидуальности исполнения соответствующих психотехник сочетающихся с научной обоснованностью;

2) нейтрализация психологических барьеров:

психологические барьеры (от *фр.* «препятствие») между контактирующими людьми можно рассматривать как обязательную составляющую оборотной стороны медали взаимодействия «психологический контакт – конфликт».

Их количество, поливариативная уникальность сочетаний и проявлений в каждом случае общения, детерминированная личностными особенностями контактирующих, факторами, обуславливающими конкретную ситуацию взаимодействия, требуют определения для нейтрализации прежде всего тех психологических барьеров, которые главным образом могут помешать установлению контакта.

Многообразие межличностных психологических барьеров, учитывая формы их проявления (интеллектуальные, эмоциональные, поведенческие, психофизиологические) с практически значимых позиций, можно свести, по меньшей мере, в три большие группы:

а) «барьеры различий» – этнические, гендерные, возрастные, политические, конфессиональные, профессиональные, физиологические, гигиенические, различия в материальной обеспеченности, внешнего вида (включая демонстрируемую одежду и сопутствующие ей аксессуары), демонстрируемые социально ролевые статусы и т. д.

б) «барьеры понимания» – проявления интеллектуального неравенства, лингвистические (семантические, фонетические, стилистические, логические), паралингвистические (тембр, ритм, вибрато, диапазон, тональность и т. д.), кинестетические (телесные) и проксимические (пространственно-временные), а также барьеры, обусловленные

проявлениями психологической направленности личности (противостояния и противоборства удовлетворяемых потребностей, мировоззренческих ценностей, мотивации, психологических установок, целей взаимодействия), уровнем образованности, развитости коммуникативных способностей, техники, навыков общения и т. д.;

в) «барьеры отношений» – несовместимость характерологических качеств, проявления как «полярных» эмоций, так и на их основе взаимно переживаемых страданий, гнева, отвращения, брезгливости, презрения, чувства страха, вины и т. д., проявлений при взаимодействии ярко выраженных несовместимых типов темперамента и т. д.

Процесс нейтрализации психологических барьеров, в контексте совместной отработки направления – «совмещение оценочных эталонов по ценностям референтных групп» – представляет собой более детализированную реализацию действий по единению общающихся, их своеобразной психологической «притирке». Более того, деятельность по преодолению психологических барьеров либо их «нейтрализации», «обходу» (умный в гору не пойдет, умный гору обойдет) выступает как значимая предпосылка и основа образования потенциально значимых компонентов психологического контакта;

3) совмещение оценочных эталонов по критерию «психологические слабости».

Под «психологическими слабостями» понимается широкий спектр человеческих недостатков: от «невинных» предпочтений определенных продуктов питания и напитков, некритичного принятия лести в свой адрес, завышенной самооценки, склонности к определенным проявлениям эстетических вкусов, необоснованному отстаиванию личностно мотивированных нравственных позиций, увлечений различными делами, «хобби» до предосудительных недостатков – склонности и стремления к осуществлению асоциального поведения, сопровождающихся, зачастую, такими сопутствующими отрицательными личностными качествами, как

лживость, «лживость – большой порок», тщеславие, зависть, жадность и т. д. Народная мудрость утверждает: «Ничто так не сближает людей, как мелкие пороки».

Особо следует отметить эффективность совмещения оценочных эталонов на основе физической, нравственной, интеллектуальной привлекательности.

В связи с этим могут создаваться «оценочные эталоны» по направлениям демонстрации физической привлекательности (непривлекательности), «внешнего сходства», может использоваться «одежда для успеха», проявление личностных качеств, способствующих нарастанию понимания партнером своей привлекательности, проявляться уместная эмпатия, симпатия, констатироваться наличие обоюдодоприемлемых положительных личностных качеств, демонстрироваться общая схожесть взглядов на различные проблемы духовного, политического, экономического, социального, эстетического и иного характера, актуализироваться ценности референтной группы (знания, мировоззрение, отношение к конкретным личностям, схожие речевые проявления и т. д.), ведущие в итоге к презентации себя как образа: «Я такой же, как и ты!».

Второй пусковой психологический механизм, обозначенный нами как «эффект диады», зачастую в различных источниках именуется как «норма взаимности» или «обмен доверительностью». В его основе лежит психологическая закономерность, согласно которой на «презентацию» определенных личностных проявлений одним из партнеров в большинстве случаев следует адекватный ответ другого – чуткость на чуткость, вежливость на вежливость, уважение на уважение, искренность на искренность, честность на честность и т. п. «Эффект диады» выступает мощным катализатором нарастания доверительности и в итоге предполагает проявление переориентации личностно-ролевых позиций от «мы» и «они», к «мы» – «единомышленники».

Рассматриваемый психологический механизм углубляет и развивает

механизм совмещения оценочных эталонов, способствует проявлению единообразных психических состояний у взаимодействующих партнеров и решающим образом определяет продуктивность проявления положительных взаимоотношений и результативность общения.

Как свидетельствует практика, наибольший эффект по созданию общности «мы», дает работа по следующим направлениям: актуализация самоустановки на положительное восприятие партнера по общению, Создание общего целеполагания в отделах, отделениях и группах, обмен доверительностью.

Суть психологического механизма – *«актуализация самоустановки на положительное восприятие партнера по общению»*, состоит в создании положительного мысленного образа партнера по профессиональному общению в своем сознании и своеобразном его «культивировании». Иными словами, повышение эффективности профессионального общения практически всегда требует реализации психологической закономерности, отражающей общеизвестную нравственно-психологическую аксиому: «относись к людям так, как хотел бы, что бы они относились к тебе».

Практическая реализация рассматриваемого психологического механизма заключается в мысленном создании сотрудником в своем сознании по ходу общения положительного, привлекательного для него образа общающегося с ним партнера. Такой мысленный образ должен содержать привлекательные и высоко ценимые сотрудником личностные качества, наличествующие у родственников, друзей и т. д., что, в свою очередь, вызывает изменения в его лицевых и поведенческих паттернах и воздействует на подсознание партнера по общению.

Следует отметить, что своеобразно «культивируемые» мыслительные самоустановки сотрудником типа: «Он мне нравится, потому что похож на...», «У него такие же глаза, приятный голос как у...», «Он в беде, я его жалею и должен помочь, потому что...» и т. д., на уровне конкретных психических проявлений вызывают у инициатора контакта изменения в тоне,

ритме, вибрато голоса, повышают частоту визуальных контактов, раскрепощают жестикуляцию, способствуют естественности мимических проявлений, вызывая соответствующую «отзеркаливающую» реакцию партнера, что в итоге способствует развитию доверительности в общении.

Психологический механизм *«создание общего целеполагания в отделах, отделениях и группах»*. Общность «мы» немыслима для противопоставления общности «они» без общего целеполагания. Общее дело, общие задачи сближают людей, зачастую выступают причиной неожиданного успеха, требуют к себе бережного отношения.

Психологический механизм «обмен доверительностью». Итоговый компонент психологического механизма «эффекта диады» предусматривает эквивалентный обмен демонстрируемыми намерениями, чувствами и конкретными делами: честность на честность, порядочность на порядочность, откровенность на откровенность и т. д., на основе зачастую безотчетной, интуитивной веры в добродетель партнера, неоднократно проверенной в делах.

Максимальное обособление общности «мы» как партнеров по общению, имеющих в его основе схожие потребности и интересы, соответствует наиболее качественным взаимоотношениям, которые, будучи пролонгированными во временных и качественных параметрах, переходят в доверительные отношения, предполагающие максимальное психологическое взаимное раскрытие на основе доверия и зачастую глубокой веры в порядочность другого.

Третий пусковой психологический механизм, способствующий установлению контакта – так называемые «психологические нюансы», задействуется в отношении лиц, занимающих негативную личностную позицию в различных потенциально конфликтных ситуациях. Он трактуется в контексте «замысловатость, продуманность, изобретательность, искусность» в служебной практике для получения служебнозначимой информации, на основе фрагментарных проявлений составляющих

компонентов психологического контакта.

Психологической основой при этом выступает положение о стремлении объекта к аттракции (сближению):

в ситуациях информационной неопределенности «информационного голода»;

ситуациях необходимости выбора решения для удовлетворения актуальной потребности из альтернативно предложенных;

в ситуациях резких колебаний у субъекта «полярных» психических состояний в диапазоне «эйфория – дистресс».

Рекомендации, учитывающие рассматриваемые психологические механизмы, комплексно используемые приемы и инварианты их применения, профессионально значимые обстановочные и личностные факторы, способствующие развитию доверительности в процессе установления контакта, побуждающие в итоге к откровенности, имелись в различные исторические эпохи.

3. Психологические приемы установления психологического контакта.

Указанные психологические механизмы установления психологического контакта реализуются на практике посредством специальных психологических приемов, эффективность которых обуславливается специальной профессионально-психологической подготовленностью сотрудников к профессиональному общению. Профессиональная психологическая подготовленность, в свою очередь, складывается из соответствующих знаний и психологической готовности к их реализации, умений использовать психологические средства общения на индивидуальном уровне (развитая психологическая техника) и, наконец, умений пользоваться психологическими приемами установления и реализации психологического контакта.

Анализ результатов исследований за ходом установления психологического контакта сотрудниками УИС показал, что арсенал психологических приемов у них, как правило, недостаточен.

Отсутствие должных знаний об особенностях и закономерностях использования психологических приемов вынуждает практиков чрезмерно, зачастую необоснованно полагаться на интуицию в нахождении путей установления психологического контакта. Используемым при этом психологическим приемам в большинстве случаев недостает акцентированности на конкретную психологическую цель и логическое завершение.

В процессе их реализации также отсутствует должная психологическая техника, психологические средства используются далеко не адекватно складывающейся ситуации профессионального общения, что можно исправить путем проведения соответствующих психологических тренингов.

Обобщенный, классифицированный комплекс психологических приемов, рекомендуемый нами, призванный помочь практикам в короткий срок достичь обусловленной служебной задачей первоначального психологического контакта с гражданами, оказавшимися в сфере их влияния, и посредством его получить значимый результат, нуждается в предварительном комментарии.

Большинство приемов, чаще всего именуемых в юридической литературе «тактическими», используемых в процессе профессионального общения сотрудников, имеет глубокий психологический аспект, так как без конечного преломления в психике спецконтингента они теряют всякий смысл.

В то же время степень присутствия психологической, чисто правовой, логической, организационной, этической и других сторон в приемах, разрабатываемых соответствующими научными дисциплинами, различна.

В связи с этим к психологическим приемам относятся лишь те, которые конструируются и сознательно реализуются сотрудниками УИС

преимущественно на основе рекомендаций психологической науки и в которых доминирует психологический компонент (цель, средства, знания, умения, навыки, индивидуальные психотехнические способы реализации и т. д.).

На основе научных исследований, отражающих факты, механизмы и закономерности применения психологических приемов, разрабатываются соответствующие психотехнологии.

Психотехнология – совокупность научно обоснованных, психологических по содержанию средств, методов, способов, приемов воздействия на психику субъектов, применяемых в профессионально обусловленных ситуациях жизнедеятельности, для эффективного достижения практически значимых целей.

На сегодняшний день психологической наукой выделяются нейролингвистические, психоаналитические, психогенные, информационно-психологические, психотронные, психотропные и другие психотехнологии, отражающие, по сути, многомерность используемых психологических воздействий, в том числе в межличностном общении.

Психотехнологии установления раппорта – психологического контакта – доверительных отношений, реализуются на практике посредством специальных психологических приемов.

Понятие «психологический прием» чаще всего трактуется как наиболее рациональный, парциальный способ психического воздействия, в качестве которого могут выступать как отдельные операциональные действия (взгляд, отдельные слова, личностные психологические установки, мимические паттерны, жесты и т. д.), так и обусловленная ситуацией, целесообразная линия поведения, речь, специально созданная обстановка для успешного контактирования и др., преследующие целью изменение психического состояния партнера по общению.

Разработаны основные правила применения психологических приемов: естественность исполнения (отсутствие постоянного сознательного

контроля);

комплексность и избирательность применения;

индивидуализация применения.

На сегодняшний день могут быть выделены три группы психологических приемов, наиболее успешно используемых сотрудниками УИС.

Первая и вторая группы психологических приемов установления психологического контакта реализуются для своеобразного запуска психологических механизмов совмещения оценочных эталонов и эффекта диады. Они наиболее эффективны в благоприятных (бесконфликтных) условиях профессионального общения, когда от собеседников скрыта цель, а зачастую социальная роль инициаторов применяемых психологических приемов.

Третья группа приемов представляет собой психологические «нюансы, тонкости, хитрости», которые применяются в отношении лиц, придерживающихся негативной личностной позиции и не желающих вступать в контакт. Они реализуются, как правило, в пределах установления «парциального» психологического контакта, профессионального раппорта.

Наименование и группировка психологических приемов, способствующих установлению психологического контакта:

1 группа – «Психологические приемы, обеспечивающие развитие первоначального психологического контакта»:

разработка психологического сценария;

создание максимально благоприятных условий для установления психологического контакта;

уединение партнеров;

«трилистник»;

дистанционные вариации;

«отзеркаливание»;

первоначальное накопление согласий.

2 группа – «Психологические приемы, способствующие максимальному развитию и закреплению психологического контакта»:

снятие напряжения;

достижение авторитетной позиции;

активное слушание;

«разговаривание» партнера;

нахождение значимого повода;

«психологическая подгонка»;

поиск точек соприкосновения позиций;

вовлечение в совместную работу;

оказание значимой помощи;

обращение за помощью;

демонстрация ситуационно значимых личностных качеств сотрудника;

актуализация положительных личностных качеств сотрудника;

закрепление и наращивание психологического контакта.

3 группа – «Психологические приемы-нюансы, способствующие преодолению трудностей в установлении психологического контакта»:

нейтрализация подозрительности;

эмоциональный контраст;

смещение эмоционального акцента;

использование ошибочных представлений;

«психологическое обезоруживание»;

обращение к личной заинтересованности;

демонстрация перспективы;

срыв перспективы;

актуализация альтернативной мотивации;

вызов сочувствия;

пресечение лжи.

Рассмотрим лишь психологические приемы первой группы, непосредственно обуславливающие установление первоначального

психологического контакта и соответствующие рассматриваемой теме. Они отражают, в частности, в психологическом плане три стадии развития первоначального психологического контакта между людьми: взаимного оценивания – проявления взаимной заинтересованности – обособления в диаду, на основе спонтанно возникшей кратковременной доверительности.

1 группа: «Психологические приемы, обеспечивающие развитие первоначального психологического контакта».

Разработка психологического сценария.

Суть приема заключается в разработке сотрудником плана психологического сценария установления первоначального психологического контакта в определенных обстановочных условиях встречи с собеседником особенностей оказания психологического воздействия на него в целях конечного эффективного решения конкретной профессиональной задачи.

Важнейшие элементы такого плана: определение психологических целей и принципов общения, стоящих перед сотрудником; личностных качеств, которые он должен проявить исходя из сведений о личности собеседника; анализ данных психологического портрета собеседника с выявлением его психологических «слабостей», предпочтений и т. д.

При этом практически значимым представляется конкретизация наиболее важных факторов, обуславливающих ситуацию установления первоначального психологического контакта, избирательный комплекс предполагаемых к применению психологических приемов воздействия и определение конечной цели профессионального общения. Необходимо также помнить о том, что любая ситуация взаимодействия всегда уникальна и неповторима, решение служебных задач в ее русле – искусство, в котором не удастся ничего, кроме того, что было рассчитано и продумано (любой удачный экспромт – это, как правило, ранее продуманный и зачастую апробированный в других ситуациях, лишь видоизмененный экспромт).

Методические рекомендации по реализации приема

<i>Разработка психологического сценария</i>	
Функция приема	<ol style="list-style-type: none"> 1. осуществление первого обмена информацией о принципах общения. 2. отбор ценных для общения качеств партнера
Положительные факторы	<ol style="list-style-type: none"> 1. предложение обоюдных-приемлемых принципов. 2. проявление ожидаемых от вас качеств. 3. положительная реакция на предложенное партнером
Отрицательные факторы	<ol style="list-style-type: none"> 1. изображение негарантируемых качеств. 2. демонстрация авторитарных качеств. 3. попытка анализа декларируемых партнером качеств. 4. высказывание сомнений
Принципы реализации приема	<ol style="list-style-type: none"> 1. «готовность» 2. «ответное сообщение о себе». 3. «постепенное раскрытие своих качеств». 4. «избегание»
Тактические приемы	<ol style="list-style-type: none"> 1. формулирование приятного». 2. «подведение итогов». 3. «сходные мнения («уподобление»)». 4. «оправданные ожидания»
Используемые фразы	<p>«Я вижу, Вы человек общительный».</p> <p>«Я рад, что нашел в вас то, что представляется для меня особенно ценным».</p> <p>«Вы умеете принимать точку зрения другого человека»</p>

	<p>«Я и сам так о вас думал».</p> <p>«Я и полагал, что вы примите такое же решение».</p>
Признаки и показатели	<ol style="list-style-type: none"> 1. первые упоминания партнера о принципах общения. 2. подчеркивание собеседником собственных качеств и свойств. 3. повторение одних и тех же форм поведения. 4. оповещение о привычках и предпочтениях
Фразы, используемые партнером	<p>«Не могу не согласиться...».</p> <p>«Я всегда соглашаюсь с тем, что правильно».</p> <p>«Об этом нужно подумать».</p> <p>«Откровенно говоря...».</p>
Результаты	Создается некоторое общее представление о личных качествах партнера. Появляются первые признаки взаимопонимания

Создание условий, максимально благоприятствующих установлению психологического контакта.

Суть этого приема состоит в создании обстановочных условий, максимально способствующих установлению первоначального психологического контакта сотрудника. Спектр таких условий очень широк. Наиболее часто в служебной практике используется:

организация психологически комфортной атмосферы в служебном кабинете;

возникновение ситуации для оказания помощи (симулирование падения на улице, внезапного недомогания и т. д., имитация неловкости; «забывание» своей вещи рядом с объектом; обращение с просьбой дать закурить или подсказать несложную информацию и т. д.);

организация встречи с последующим знакомством при помощи посредника, знающего и имеющего приемлемые отношения с обоими встречающимися (места встречи: кафе, стадион, общественный транспорт, улица, кинотеатр и т. д.);

организация «временного соседства», например, в гостинице, общежитии, больнице;

вызов интереса к себе с целью заставить собеседника проявить инициативу знакомства (привлечение внимания к себе посредством демонстрации «одежды для успеха», шутки, интересной информации, притягательных намеков о своих возможностях, а то и просто ненавязчиво, «случайно» попадаясь ему на глаза);

знакомство на основе различных «хобби» (коллекционирование, автолюбительство, собирание грибов и ягод и т. д.);

совместная поездка в командировку, дом отдыха, либо иная поездка делового или личного характера (очень эффективен, например, прием «эффект купе», предусматривающий продолжительное пребывание с собеседником в одном купе во время длительной железнодорожной поездки);

непосредственное обращение за помощью с указанием, например, на «авторитетного» человека, которого тот знает.

Методические рекомендации по реализации приема

<i>Создание условий, максимально благоприятствующих установлению психологического контакта.</i>	
Функция приема	1. установление контакта с партнером. 2. поддержание процесса взаимодействия на оптимальном уровне при рациональном распределении ролей
Положительные факторы	1. точность прогноза ожидаемого поведения партнера.

	2. совпадение ваших действий с ожиданиями партнера
Отрицательные факторы	1. нежелание партнера отказаться от своих отрицательных качеств. 2. недостаточный опыт совместного принятия решений и совместных действий
Принципы реализации приема	1. «общая судьба». 2. «влияние на партнера через регулирование собственных качеств»
Тактические приемы	1. «первичные действия». 2. «указание на качество, требующее регуляции». 3. «подчеркивание и утверждение образовавшейся совместимости». 4. «обращение за советом»
Используемые фразы	«Я скажу Вам прямо, но только не обижайтесь...». «Можете не соглашаться со мной, но я должен предупредить...». «Так как мы можем спешно решать вопросы, нужно спокойно обсудить создавшуюся ситуацию». «Думаю, мы сможем вместе найти правильное решение»
Признаки и показатели	1. проявление стремления партнера к принятию общих решений. 2. подчеркивание общности целей. 3. проявление «эффекта бумеранга». 4. смена суждений и оценок партнера.

	5. признание вашей правоты. 6. предложение сделать все так, как предлагаете Вы
Фразы, используемые партнером	«Говорите, что и как нужно сделать, чтобы все было хорошо». «...как договорились...». «... как Вы считаете нужным поступить?»
Результаты	Выявляются как качества партнера, так и мотивы его действий. У партнера формируются психологические состояния, облегчающие установление и углубление контакта с ним

Уединение партнеров.

Первоначальный психологический контакт всегда предусматривает в себе элемент интимности как проявление и развитие сторон глубоко личных и откровенных взаимоотношений. В связи с этим важно избежать в процессе развития общения присутствие третьих лиц, выступающих существенной помехой развития доверительности.

Цель приема – создание доверительной атмосферы общения, с глазу на глаз, что позволяет быстрее снять многие формальные и неформальные ограничения, создает свободную, нестесненную и непринужденную обстановку.

Методические рекомендации по реализации приема

<i>Уединение партнеров</i>	
Функция приема	1. снятие психологических барьеров. 2. снижение напряжения
Положительные факторы	1. частота согласий с партнером. 2. взаимность и совпадение согласий.

	3. чередование согласий с обеих сторон
Отрицательные факторы	1. настороженность, ведущая к возникновению психологических барьеров
Принципы реализации приема	1. согласие с партнером. 2. выбор нейтрального материала для беседы. 3. избегание обсуждения спорных вопросов
Тактические приемы	1. согласие со всеми высказываниями партнера
Используемые фразы	«Я полностью с вами согласен» «Вы, бесспорно, правы» «Нельзя не согласиться с Вашим утверждением» «Очень рад, что наши с Вами мнений совпадают»
Признаки и показатели	1. паузы после ваших вопросов становятся короче. 2. начинают преобладать собственные сообщения собеседника. 3. уменьшается число односложных ответов
Фразы, используемые партнером	В ходе общения фразы становятся более длинными и сложными по структуре, ответы – объемными
Результаты	Напряженность начальных отношений сменяется расслабленностью. Степень самоконтроля Вашего партнера снижается, он включается в общение на основе согласия

«Трилистник».

Демонстрация ситуационно значимого внешнего облика.

Суть этого психологического приема заключается в создании у собеседника определенного впечатления и установки о сотруднике, что он свой, на основе восприятия его внешнего вида («рыбак рыбака видит издалека»).

При этом облик сотрудника варьируется в очень широком диапазоне: от демонстрации опрятного, подтянутого внешнего вида с соответствующим комплексом поведенческих, мимических и пантомимических проявлений до специально подобранной «одежды для успеха».

Особое внимание сотрудникам следует уделить ситуативно-уместным проявлениям личностной актерской психотехники: улыбке, приветствию, демонстрации благожелательного взгляда и соответствующих выражений лицевого паттерна, жестикуляции и т. д.

Имя человека.

Запоминание и повторение имени собеседника, самого дорогого для него звука, обычно является показателем внимательного и доброжелательного отношения к нему. Важно при этом запомнить, как он себя представил или как называют его близкие люди.

Помогает запомнить имя его непосредственное повторение вслух, неоднократный повтор его про себя, ассоциирование имени человека каким-либо близким сотруднику образом, вспоминание и повтор его имени каждый раз при виде этого человека.

Комплимент.

Комплимент – краткое небольшое преувеличение реальных достоинств человека, выраженных в приятных словах и лестных отзывах. Комплимент должен быть своевременным, вежливым, ненавязчивым. Комплимент, по словам Эразма Роттердамского, – это «мед и приправа общения», незаменимый катализатор его эффективности.

Однако, делая комплимент, важно помнить о том, что незаслуженная похвала, одобрение может восприниматься как насмешка, а лесть – лицемерное, угодливое восхваление, как скрытая издевка и ехидство.

(Главное отличие лести от комплимента: лесть всегда прямолинейна, проста и однозначна в истолковании. Она не побуждает того, к кому обращена, к размышлению и рефлексии. Комплимент таит в себе нечто скрытое, недосказанное, побуждающее тех, к кому он адресован, к раздумью и к положительной оценке многих личностных черт автора комплимента.)

Существует ряд правил, повышающих эффективность комплимента:

1) комплимент должен быть своевременным, вежливым, ненавязчивым.

Проявление искреннего и вежливого интереса к человеку – это уже комплимент. Для формирования искреннего интереса к человеку надо найти в нем, его жизни, увлечениях то, что Вам действительно нравится.

Желательно обращать внимание на достоинства, которые окружающие, а часто сам человек обычно не замечают;

2) комплимент должен быть не банальным. Комментарии очевидных для всех положительных качеств человека зачастую воспринимаются как должное. Необходимо увидеть то, что не смогли разглядеть другие;

3) комплимент не должен содержать нравоучений, указаний и т. д.

Например: «У Вас прекрасное чувство юмора, но...»

4) Комплимент эффективен на фоне антикомплимента себе: «Вы смогли сделать то, что не смог сделать я...»; «Мне так не хватает Вашей сдержанности...»;

5) сказанный публично комплимент более приятен;

6) эффективен косвенный комплимент. Похвала ребенка – комплимент родителям. Можно похвалить человека, как будто бы не замечая его присутствия;

7) избегайте неверного толкования комплимента и двусмысленности: «Вы сегодня хорошо выглядите!» – «А обычно плохо?».

У женщин сначала хвалят ум, сообразительность и практичность, внешний вид, одежду и ее аксессуары; у мужчин – интеллект, физическую

силу, увлечения – хобби, материальные приобретения, но обычно лучше воспринимается комплимент, положительно оценивающий скрытые достоинства человека;

8) иногда целесообразно комплимент объяснять: «Не каждый смог бы выполнить эту задачу, потому что...»;

9) неожиданный комплимент, как подарок, приятнее и лучше делать без конкретного повода.

Дистанционные вариации.

Суть психологического приема заключается в умелом, научно обоснованном варьировании сотрудником дистанцией и местоположением партнера по общению. В ходе исследований отмечено, что сотрудники, успешно устанавливающие психологический контакт, зачастую интуитивно, меняли их.

Важно знать, что умелое «непроизвольное» дистанционное сближение партнеров по общению, как правило, служит своеобразным сигналом и способствует ускорению развития психологического контакта. «Разрыв» дистанции, соответственно, может свидетельствовать о нарастании напряженности во взаимоотношениях. Взаимно удобное месторасположение; совместная работа над документами, рядом, бок о бок либо под углом в 90°, сокращение либо обоснованный «разрыв» межличностной дистанции, выступают значимыми показателями успешности установления психологического контакта.

«Отзеркаливание».

Суть этого психологического приема заключается не столько в знании сотрудниками комплексов признаков-сигналов, соответствующих успешному развитию психологического контакта либо свидетельствующих о его затрудненном развитии, сколько в умелом, незаметном для партнера по общению, своевременном воспроизведении схожих поведенческих и речевых проявлений (идентичных жестов, поз, телодвижений, эмоций, единого «фонда» ключевых слов и выражений).

Главная цель приема – вызвать посредством достижения вербальной и поведенческой идентичности на подсознательном уровне представления об общности, сходстве, единстве мыслей и чувств общающихся партнеров. Следует отметить, что схожесть, идентичность, «присоединения» не предусматривают полного «копирования» и «обезьянничанья», так как последнее, по сути, провоцирует возникновение конфликтных отношений.

Различают «присоединение»:

невербальное – схожесть поведения, мимических и пантомимических паттернов, жестов, зрительного контакта, выражений лиц (в зависимости от эмоциональности ситуации контакта), интенсивности движений (спокойные – энергичные), частоты движений (много – мало), положение (стоя – сидя), смена позы (частая – редкая), качество и стиль одежды («одежда для успеха»), физиологическая приемлемость (запахи, интенсивность движений, проявления вегетативной нервной системы);

вербальное – схожий речевой уровень как отражение интеллектуального развития (профессиональный, бытовой, деловой, эмоционально-личностный и т. д.), использования в своей речи ключевых слов, выражений партнера, использование схожей модальности в проявлении качественных характеристик когнитивных (познавательных) процессов. В процессе вербального «присоединения» желательна схожесть силы голоса (громко – тихо), темпоритма речи (медленно – быстро), высоты тона (низкий – высокий), периодичность пауз (часто – редко).

Особо значимым в профессиональном общении представляется «интеллектуально-ценностное присоединение» (схожесть целей, стратегий, представлений, оценок, убеждений, способностей и т. д.).

Исследование показало, что сотрудники, знающие указанные комплексы «отзеркаливания», постоянно учитывающие проявление соответствующих признаков-сигналов и умело вызывающие (либо нейтрализующие) их, более успешно устанавливают, развивают и реализуют психологический контакт.

Методические рекомендации по реализации приема

<i>Отзеркаливание</i>	
Функция приема	1. получение партнером положительных эмоций от нахождения совпадающих интересов
Положительные факторы	1. выявление одинаковых суждений. 2. одновременность переживаний по одному и тому же поводу
Отрицательные факторы	1. возможное расхождение оценок. 2. большая продолжительность поиска совпадающих интересов
Принципы реализации приема	1. вызов эмоционального переживания партнера по близкой ему теме. 2. занятие пассивной позиции при получении информации
Тактические приемы	1. «нарастание». 2. «детализация». 3. «проблемы». 4. «переключение»
Используемые фразы	«Расскажите об этом подробнее» «Так как же, вы говорите, было дело» «Очень интересно...»
Признаки и показатели	1. нахождение общей приемлемой темы разговора. 2. периодическое возвращение к обсуждению найденной темы. 3. появление общего фонда слов и выражений. 4. частое появление воспоминаний, связанных с обсуждаемой темой

Фразы, используемые партнером	«Как мы уже говорили...». «Вспоминаю по этому поводу...»
Результаты	Устанавливаются зоны общения, в которых найден общий интерес. Возникает стиль первоначального взаимодействия. Образуются предпосылки для распространения этого стиля на другие темы разговора

Первоначальное накопление согласий.

Накопление согласий в начале разговора способствует первоначальному сближению партнеров. Важно накопление согласий даже по второстепенным, несущественным вопросам. Это в значительной мере затрудняет в дальнейшем проявление несогласий, ответов типа «нет». При этом согласие типа «да», необязательно должно быть вербальным, вполне достаточно и внутреннего, невербального согласия партнера.

Начальных поводов для получения ответов типа «да» можно избрать множество, но они, по возможности, должны быть короткими, не утомлять собеседника и не отнимать много времени на их обдумывание. Сотруднику необходимо придать им комплексность, отражающую ряд согласий собеседников по различным вопросам, облегчающим в итоге развитие первоначального психологического контакта и одновременную проверку «конгруэнтности» проявления психических средств общения, в частности, сочетаемости и синхронности проявлений естественности речи, мимики, пантомимики, жестов.

В психологии этот феномен известен как правило Сократа, которое гласит: «Для получения положительного решения по важному для Вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, по которым он без затруднения скажет Вам «да».

Более 2400 лет существует это правило и только сравнительно недавно

были выявлены физиологические причины, объясняющие его эффективность. Установлено, что, когда человек говорит или слышит «нет», в его кровь поступает норадреналин, настраивающий на борьбу, а слово «да» приводит к выделению морфиноподобных веществ – эндорфинов (гормонов удовольствия). Получив две их порции, убеждаемый расслабляется, настраивается более благожелательно⁴.

Опыт применения психологических приемов сотрудниками позволяет утверждать, что эффективное установление психологического контакта посредством своеобразного «запуска» изложенных выше психологических механизмов и приемов решающим образом обуславливается их специальной профессионально-психологической подготовленностью к профессиональному общению.

Профессиональная психологическая подготовленность, в свою очередь, складывается из умений использовать психологические средства (развитая психологическая техника); умений пользоваться психологическими приемами установления психологического контакта; развитых в постоянном применении коммуникативных качеств (коммуникативных способностей).

В формировании указанных компонентов специальной профессионально-психологической подготовленности сотрудников не может быть крайностей. Даже по мере смещения ситуации профессионального общения в сторону конфликта, где возрастает роль психологической техники, она, в свою очередь, требует высокого уровня развития других коммуникативных умений, психологических и этических качеств, обеспечивающих эффективность профессионального взаимодействия.

⁴ См.: Энциклопедия юридической психологии. Разд. 5. Психология оперативно-розыскной деятельности. М., 2003. С. 33.

Содержание

1. Специфика профессионального общения сотрудников уголовно-исполнительной системы и многомерность проявляемых в нем структурных компонентов психологического контакта.....	3
2. Научные основы реализации механизмов обуславливающих эффективность установления психологического контакта.....	13
3. Психологические приемы установления психологического контакта.....	21