Кафедра кадровой и воспитательной работы

лекция по теме 8
Культура общения сотрудника ОВД (полиции)

Профессор

Шарухин Анатолий Петрович

Актуальность темы обусловлена

Во-первых, значимостью знаний об основах общения для жизнедеятельности органов внутренних дел:

соблюдение правил общения является одним из основных условий эффективного решения профессиональных задач и роста доверия к полиции со стороны граждан.

Актуальность темы обусловлена

Во-вторых, значимостью изучения темы для сотрудников полиции:

1. Понимание правил применения способов общения говорит об профессионализме полицейского, способствует эффективному выполнению своих обязанностей.

2. Активное, вдумчивое изучение вопросов организации делового общения способствует интеллектуальному и духовному развитию.

Мудрые высказывания об общении

Есть четыре ошибки в общении людей:

первая — это желание говорить прежде, чем нужно;

вторая — не говорить тогда, когда это нужно;

третья — говорить не то, что нужно;

четвертая - говорить, не наблюдая за тем, кому говоришь.

Конфуций

Мудрые высказывания об общении

Благородный человек помогает людям увидеть то, что есть в них доброго, и не учит людей видеть то, что есть в них дурного.

А низкий человек поступает наоборот.

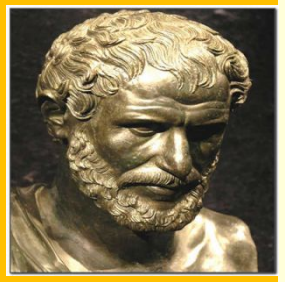
Конфуций

Мудрые высказывания об общении

Сначала надо понять смысл того, что хочешь сказать и только потом говорить.

Эпиктет

Хорошо, когда дикие звери, живя вместе с нами, становятся ручными; плохо, когда люди, общаясь друг с другом, становятся дикими.



Гераклит

Используйте мягкие слова, но твёрдые аргументы (английская поговорка).

Литература

С31
К650
КОНСТИТУЦИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЭНЦИКЛОПЕДИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
О ПОЛИЦИИ
интернет-магазин
Автолитература.ру
www.avtoliteratura.ru
8 (495) 518-48-89
8 (926) 234-77-60
ТРЕТИЙ РИМ
ОФИЦИАЛЬНЫЙ ТЕКСТ

Высшее профессиональное образование
Учебник
А. П. Шарухин
А. М. Орлов
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
БАКАЛАВРИАТ
ТУРИЗМ
ACADEMA
OZON.RU

ВОПРОСЫ ЛЕКЦИИ

1. **Сущность, структура и характерные особенности профессионального общения полицейского.**

2. **Технологии профессионального общения полицейского с учетом этно-, конфессионально- и профессионально-культурных особенностей общающихся**

ПЕРВЫЙ ВОПРОС

Сущность, структура и характерные особенности профессионального общения полицейского

ЛОГИЧЕСКИЙ ПУТЬ РАССМОТРЕНИЯ ПЕРВОГО ВОПРОСА

СМЫСЛ, СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

↓

СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

↓

СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ПОЛИЦЕЙСКОГО

Смысл общения

Социальный смысл общения - оно выступает средством передачи опыта.

Индивидуальный смысл общения заключается в налаживании контакта с окружающими людьми в целях познания действительности и самого себя, взаимного обмена мыслями, чувствами, состояниями, личностного самоопределения и самовыражения.

ОБЩЕНИЕ МОЖЕТ БЫТЬ:

Неформальным (межличностным)

Оно связано с индивидуальными переживаниями, восприятием другого в качест индивидуальности, отношением к общению ка самоценности.

Формально-ролевым (деловым)

Люди общаются не как личности, а как носители определенных ролей (функций), как субъекты. Когда эти субъекты хотят решить совместную практическую задачу, формально-ролевое общени становится *деловым*.

Однако ролевое (деловое) общение несвободно от личностных моментов.

КОМПОНЕНТНАЯ СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

потребность, вызвавшая необходимость общения (*нужда в обмене информацией, мыслями, чувствами, состояниями для самоопределения и самореализации*);

цель общения (планируемый результат: *произвести впечатление; передать и/или получить информацию; мотивировать на осуществление действий; повлиять на сознание, состояние; выразить отношение и др.*);

тема общения (*предмет или содержание – круг развернуто-смысловых единиц (вопросов), имеющих для всех общую значимость);*

КОМПОНЕНТНАЯ СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

форма общения (отражает организационно-отношенческий аспект: *монологовое – диалоговое – полилоговое; непосредственное «лицом к лицу» – отсроченное и/или опосредованное; дружелюбное – нейтральное – враждебное; устное – письменное; управленческое – педагогическое – и др.*);

язык и код общения (*открытая речь – закодированная речь; символьно-словесная – символьно-знаковая*).

результат общения *(удовлетвореность – неудовлетворенность общением).*

Системообразующими выступают потребность и цель общения.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ:

Коммуникативная — поиск одинаково понимаемых смыслов и значений, обмен информацией, ее осмысление, нахождение согласия.

Интерактивная — организация взаимодействия.

Перцептивная — восприятие, познание друг друга, установление взаимопонимания.

УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

Примитивный – характеризуется ситуационными, формальными связями типа «ты – мне, я – тебе и разошлись» (*продавец и покупатель*).

Обыденно-развернутый – характеризуется систематическими связями, с компонентами: углубленного познания друг друга; обмена информацией на различные темы (как правило, бытового и профессионального характера); ситуативного взаимодействия и оказания помощи, поддержки (*соседи; товарищи по работе*).

Духовно-насыщенный – отличается системно-стабильными связями; глубоким познанием и взаимопониманием друг друга; обменом информации по различным вопросам; слаженным взаимодействием и взаимовыручкой; благотворным влиянием друг на друга (*крепкая, дружная семья; друзья; коллектив).*

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

представляет собой средство организации взаимоотношений между субъектами труда, которое включает в себя использование знаковых систем в целях :

установления и развития деловых контактов; обмена информацией;

восприятия и понимания друг друга;

выработки единых правил взаимоотношений;

обсуждения и решения способов общих вопросов и совместных задач;

оказания взаимовлияния в целях внесения изменений в структуру психики и поведение партнера по общению.

КОМПОНЕНТНАЯ СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

потребность, вызвавшая необходимость общения (*нужда в получении, передаче или обмене полезной информацией*);

цель общения (*произвести впечатление; передать и/или получить информацию; мотивировать; повлиять на сознание, состояние; выразить отношение и др.*);

тема общения (круг обсуждаемых вопросов);

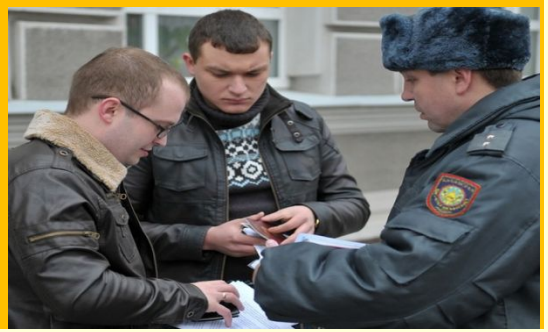
форма общения (*монологовое – диалоговое – полилоговое; непосредственное «лицом к лицу» – отсроченное и/или опосредованное; дружелюбное – нейтральное; устное – письменное; управленческое – педагогическое – и др.*);

язык и код общения (*открытая речь – закодированная речь; символьная – словесная*).

результат общения *(степень удовлетворености*).

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

представляет собой средство организации взаимоотношений полицейского с другими сотрудниками полиции и гражданами России, иностранными гражданами, лицами без гражданства, которое включает в себя использование знаковых систем в целях:



ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

установления и развития коммуникативного контакта, обмена профессиональной информацией;

восприятия, познания и понимания друг друга;

поддержания взаимоотношений на основе соблюдения норм морали и права;

эффективного решения задач защиты жизни, здоровья, прав и свобод человека;

оказания влияния на других людей для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности, а также охраны собственности.

КОМПОНЕНТНАЯ СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

потребность, вызвавшая необходимость общения (*нужда в: получении, передаче или обмене полезной информацией; профессиональной самореализации-самовыражении*);

цель общения (*произвести впечатление на других как человека-профессионала, человека-долга, чести, достоинства и ответственности; передать и/или получить информацию; мотивировать других на осуществление необходимых действий; повлиять на сознание, психическое состояние; организовать взаимодействие, помощь; выразить отношение и др.*);

тема общения (круг обсуждаемых вопросов, касающихся решения профессиональных задач);

КОМПОНЕНТНАЯ СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

форма общения (*монологовое – диалоговое – полилоговое; непосредственное «лицом к лицу» – отсроченное и/или опосредованное; дружелюбное – нейтральное – предупреждающее; устное – письменное; управленческое – консультационное – благодарственное и др.*);

язык и код общения (*открытая речь – закодированная речь; символьная – словесная*).

результат общения *(достигнут – достигнут частично – не достигнут; степень удовлетворености – неудовлетворенности*).

УРОВНИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Примитивный – характеризуется ситуационными, формальными связями типа «ты – мне, я – тебе и разошлись» (*полицейский – осведомитель*).

Обыденно-развернутый – характеризуется систематическими связями, с компонентами: углубленного познания друг друга; обмена информацией на различные темы профессионального характера; ситуативного взаимодействия и оказания помощи, поддержки (*товарищи по службе*).

Духовно-насыщенный – отличается системно-стабильными связями; глубоким познанием и взаимопониманием друг друга; обменом информации по различным вопросам; слаженным взаимодействием и взаимовыручкой; благотворным влиянием друг на друга (*друзья-сослуживцы; служебный коллектив).*

Специфика профессионального общения полицейского

1. Полицейский - представитель гос. власти, отстаивающий интересы всего народа, нацеленный на добро и благо, имеющий повышенную моральную и юридическую ответственность за свои слова (оцениваются: гуманизм, тактичность справедливость, порядочность).

Специфика профессионального общения полицейского

2. Другой субъект общения различается многообразием характеристик (это - другие сотрудники полиции; граждане России, иностранные граждане, лица без гражданства; агрессивные / нейтрально-безразличные / дружелюбно-настроенные; представители различных классов, этнических, конфессиональных и профессиональных групп, говорящие на разных языках и слэнгах), что требует от полицейского: гибкости мышления, широкого кругозора, внимательности, быстрой коммуникативной реакции, развитой речи.

Специфика профессионального общения полицейского

3. Тематика общения связана в основном с законом и предполагает хорошее знание законодательства в пределах своей ответственности.

4. Отношение к общающимся - **с**облюдение презумпции невиновности (считать их невиновными до тех пор, пока вина не будет доказана судом).

5. Необходимость владения способностью быстрого перехода на разные уровни общения.

6. Фактор экстремальности, требующий владения различными способами общения..

ВТОРОЙ ВОПРОС

Технологии профессионального общения полицейского с учетом этно-, конфессионально- и профессионально-культурных особенностей общающихся

Постановка вопросов и формулирование ответов

Вопросы позволяют:

направить процесс общения в необходимое нам русло;

при необходимости перехватить и удерживать инициативу;

перейти от монолога к диалогу и полилогу и наоборот;

раскрыть собеседника, его цели и замыслы.

Постановка вопросов и формулирование ответов

Закрытые - это вопросы, на которые даются однозначные ответы «да» или «нет». Они создают впечатление, будто человека допрашивают. Закрытые вопросы рекомендуется задавать тогда, когда нужно ускорить получение согласия.

Постановка вопросов

Открытые - это вопросы, которые требуют развернутого объяснения. Они обычно начинаются со слов: «как Вы думаете», «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение» и т.п.?

Их задают тогда, когда нужны дополнительные сведения или когда появляется желание выяснить реальные мотивы и позицию собеседника. Опасность заключается в том, что можно потерять контроль за ходом беседы.

Постановка вопросов

Риторические - это вопросы, которые не требуют размышления и ответа из-за их очевидности. Их цель — скрытая подготовка другого к согласию.

Переломные вопросы удерживают общение в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы. Они задаются, когда есть необходимость переключиться на другую проблему или когда необходимо преодолеть сопротивление собеседника.

Постановка вопросов

Вопросы для обдумывания вынуждают партнера по общению размышлять и комментировать то, что было сказано.

Контрольные вопросы важно задавать во время любого разговора, чтобы выяснить, прислушивается ли к вам собеседник и понимает ли он вас. Наиболее простой контрольный вопрос: «Что Вы об этом думаете?».

Постановка вопросов

Встречные вопросы относятся к приемам, используемым в редких случаях для передачи инициативы партнеру по общению в целях выяснения его позиции (Что Вы думаете по этому поводу? А – Вы?).

Постановка вопросов

Альтернативные вопросы предоставляют партнеру по общению возможность выбора. Число возможных вариантов, как правило, не должно превышать трех.

Постановка вопросов

Уточняющие вопросы направлены на уточнение того, правильно ли понят Ваш вопрос.

Провокационные вопросы - связаны с провоцированием, подстрекательством. Их функция - выяснить мотивацию и прочность убеждений партнера по общению.

Заключающие вопросы имеют цель завершить разговор. Как показывает практика, лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса и затем заключающий (Итак, на чем останавливаемся?).

Правила формулирования ответов

1. На сложные проблемные вопросы надо отвечать, если имеешь продуманный вариант решения проблемы. Если такого варианта нет, то лучше не импровизировать.

2. Если спрашивающий использует в своем вопросе негативные, некорректные слова или предложения, то не надо при ответе их повторять.

3. На провокационные вопросы лучше не отвечать. Надо перевести разговор на самого спрашивающего или на характер вопроса.

4. Чем эмоциональнее вопрос, тем короче должен быть ответ. Чем больше спрашивающий переполнен эмоциями, тем спокойнее и хладнокровнее надо ему отвечать.

Способы опровержения доводов

1. *«Сведение к абсурду»:* вначале условно допускают истинность выдвинутого положения и затем выводят неприемлемые из него следствия.

2. *«Третьего не дано»:* тщательное и всестороннее обоснование собственной позиции. Такой же тщательный критический разбор позиции оппонентов.

3. *«Критика аргументов»* - показывается ложность или сомнительность аргументов.

4. *«Критика демонстрации»* - показ того, что в рассуждениях делового партнера нет логической связи между аргументами и тезисом.

.

Правила опровержения доводов

1. В ходе аргументации следует применять только те аргументы, которые всеми понимаются одинаково.
2. Не надо преуменьшать значимость сильных аргументов противника - наоборот, лучше подчеркнуть их важность и свое правильное их понимание.
3. Если ваш аргумент не принимается, надо понять причину этого и далее его не использовать.
4. Свои аргументы, мало связанные с объяснениями другой стороны, следует приводить после дачи ответов на доводы другой стороны.
5. Надо ограничивать количество своих аргументов, т.к. излишняя убедительность всегда вызывает отпор. Если желаемый эффект достигнут одним-двумя аргументами, то этим следует ограничиться.

Правила опровержения доводов

6. Говорить надо не только о плюсах своих доказательств или предложений, но и о минусах. Этим придается больший вес своим аргументам .

7. Нельзя путать факты и мнения.

8. Надо демонстрировать уважение к оппоненту.

9. Ссылки на авторитетное для оппонента лицо усиливает ваши аргументы.

10. Не следует отвергать доводы другой стороны; надо признавать их правомерность и оценивать силу и значимость.

11. Если сразу не удается переубедить другую сторону, то следует перейти к постепенным, последовательным шагам.

Спасибо
за внимание!
1941-1945
Я помню! Я горжусь!
ОТЕЧЕСТВЕННАЯ ВОЙНА