



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY SUDI



**Сборник
тренинговых материалов
по психологии
судебной деятельности**

Ташкент-2020



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY SUDI



**Сборник
тренинговых материалов
по психологии
судебной деятельности**

Ташкент-2020

В настоящем сборнике представлены три тренинговых модуля по психологии судебной деятельности, включая судебную психологию, развитие коммуникативных навыков, а также управление стрессом. Особое внимание уделено вопросам выстраивания судьями взаимоотношений с участниками судебного процесса, управления судебным процессом и гигиены труда судьи. Сборник может быть полезен преподавателям курсов повышения квалификации судей и подготовки кандидатов в судьи, а также самим судьям в их работе.

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПУБЛИКАЦИЮ:

НАТРОШВИЛИ Лиана Давидовна – национальный консультант проекта

РЫЖКОВА Ксения Владимировна – таск-менеджер проекта

Настоящее издание подготовлено в рамках совместного проекта Верховного суда Республики Узбекистан, Агентства США по международному развитию (USAID) и Программы развития ООН «Партнерство в сфере верховенства закона в Узбекистане» для **БЕСПЛАТНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ**. Ответственность за содержание издания возлагается на автора и может не совпадать с точкой зрения Верховного суда Республики Узбекистан, Агентства США по международному развитию (USAID), правительства США или Программы развития ООН.

Электронная копия пособия размещена на интернет-сайтах Верховного суда Республики Узбекистан www.sud.uz и Программы развития ООН www.uz.undp.org.

Республика Узбекистан
г. Ташкент, ул. А. Кадырий, 1
Телефон: +998 71 239 0267

ISBN _-_-_-_-_-

- © Программа развития ООН в Узбекистане (ПРООН), 2020
- © Агентство США по международному развитию (USAID), 2020
- © Верховный суд Республики Узбекистан, 2020
- © _____, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Тренинг судебной психологии	7
• Введение	9
• Глава 1. Психология судебного процесса в гражданском, уголовном, хозяйственном и административном судах	13
• Глава 2. Психология криминального поведения и психология потерпевшего	21
• Глава 3. Психология свидетельских показаний	30
• Глава 4. Психология несовершеннолетних	36
• Глава 5. Судебно-психологическая экспертиза	44
• Глава 6. Психология конфликта: примирение сторон	47
• Глава 7. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности судей	56
• Глава 8. Банк упражнений для тренинга	63
• Приложение 1	70
• Приложение 2	71
• Приложение 3	74
• Приложение 4	75
Тренинг коммуникативной компетентности для судей и работников судов	77
• Введение	80
• Тема 1. Что такое коммуникация?	81
• Приложение 1	87
• Тема 2. Поведение и коммуникация	91
• Тема 3. Самые распространенные ошибки коммуникации в судебном процессе	100
• Тема 4. Важность понимания вербальных и невербальных сигналов в работе судьи	105
• Тема 5. Навыки эффективного общения в работе судьи	112
• Тема 6. Психология влияния	121
• Тема 7. Психология конфликта	125
• Приложение 2	132
• Приложение 3	135

Тренинг управления стрессом для судей и работников судов	137
• Введение	140
• Что такое стресс?	142
• Мини-лекция «Чем опасен стресс?»	142
• Дискуссия на тему «Влияние стресса на мою жизнь»	144
• Мини-лекция «Стадии развития стресса»	146
• От чего зависит стресс?	146
• Мини-лекция: Стрессы в профессиях «Человек-человек»	148
• Профессионально трудные ситуации	148
• Лекция и практика: «Использование граундинга для отделения от эмоциональной и/или физической боли»	152
• Психотехника прерывания стресса STOP	156
• Мини-лекция «SMART – система постановки целей»	157
• Психотехника проработки стрессовой ситуации ACCEPTS	161
• Мини-лекция «Мудрость принятия жизни»	165
• Развитие эмоциональной компетентности	166
• Развитие уверенности в себе	170
• Приложение	174

Тренинг судебной психологии

Введение

Целевая аудитория: судьи. Также курс может быть полезен для юристов, сотрудников судов.

Цели курса:

- ознакомление судей и работников судов с основными психологическими аспектами судебной психологии;
- обучение психологическим приемам и навыкам для повышения профессиональной компетентности и более эффективной работы с различными группами лиц;
- развитие навыков саморегуляции и самопомощи для сохранения благополучного психологического состояния и предупреждения синдрома эмоционального выгорания на работе.

Задачи курса:

- знакомство с основными темами и аспектами судебной психологии;
- получение возможности синтезировать юридические, судебные и психологические знания о базовых процессах в судебной практике;
- формирование навыков дифференцирования понятия нормативного и девиантного поведения, ознакомление участников курса со специфическими особенностями различных групп населения;
- рассмотрение специфики работы с государственными органами в рамках судебных процессов;
- обучение приемам и методам проведения судебно-психологической экспертизы и процедуры примирения сторон;
- получение эффективных инструментов самопомощи и саморегуляции для профилактики профессионального выгорания.

По итогам курса слушатели будут:

Знать:

- краткую историю судебной психологии;
- сферы использования психологии в юриспруденции;
- предпосылки криминального поведения;
- основные положения виктимологии;
- особенности работы с несовершеннолетними в суде;
- особенности проведения судебно-психологической экспертизы;
- суть и способы медиации;
- понятие «выгорания профессиональной деятельности» и способы профилактики.

Уметь:

- использовать методы психологического воздействия в профессиональных целях;
- распознавать феномены групповых процессов;
- корректно общаться со всеми участниками судебного процесса, в частности, с детьми и подростками;
- проводить медиацию;
- диагностировать у себя синдром «выгорания» и оказывать меры самопомощи.

Структура курса предполагает теоретические положения судебной психологии в виде лекций, упражнения по теме курса, а также блок тренинговых упражнений для свободного конструирования тренинга в зависимости от временного регламента, целей, задач и аудитории.

Методы и средства обучения

Практическое применение упражнений требует разнообразных навыков и средств, позволяющих тренерам адаптировать темы. Важнейшие методы, необходимые для проведения тренинга, приведены ниже.

Слушание

Одно из важнейших качеств, необходимых тренеру и участникам – умение слушать. Хороший слушатель всегда внимателен, он всегда даст возможность другим закончить высказывание, не перебивая.

«Мозговой штурм»

Этот метод зарекомендовал себя как чрезвычайно творческий путь к познанию определенной темы. Участникам предлагается высказываться по какой-либо проблеме, и тренер записывает их идеи на доске. Только после этого группа начинает дискуссию или анализ, критическое обсуждение, структурирование и т. д.

Дискуссия

Дискуссия – эффективный метод для критического изучения темы, исследования причин и выявления соотношений между отдельными аспектами проблемы. Например, такой способ будет полезен при обсуждении вопроса о том, почему мужчины могут прибегать к насилию. Здесь задача тренера заключается в том, чтобы помочь участникам начать дискуссию, при этом удерживая ее в рамках темы. Необходимо дать возможность высказаться приверженцам противоположных точек зрения, и тренер не должен пытаться избегать этого. Если даже разница во взглядах слишком значительна для рамок тренинга, тренеру необходимо проследить, чтобы этот факт не привел к серьезному разделению участников. Тренер подытоживает точки зрения, высказанные участниками, и если есть необходимость, оставляет открытым финал дискуссии. Это может происходить в том случае, когда разница во мнениях представляет угрозу эффективности тренинга в целом.

Работа в группах

Работа в малых группах действенна для подробного изучения отдельных тем и дает возможность большому количеству участников внести свой вклад в дискуссию. Размер групп зависит от цели работы и темы для обсуждения. Задачи работы в группе должны быть обозначены предельно ясно и, если необходимо, вербальные инструкции можно подкрепить визуальными. Например, можно записать тему, проблему для обсуждения, размер группы, время, в течение которого группа будет работать. Тренер должен помогать участникам групп в ходе работы: интересоваться, как идут дела, и за 5 минут до окончания этого вида работы предупредить о том, сколько времени у них осталось.

Ролевые игры

Ролевые игры дают возможность исследовать и изучать различные проблемы в рамках защищенного пространства («безопасное место») и обеспечивают лучшее понимание положения и потребностей участников конфликта. В ходе ролевой игры разыгрывается какая-либо сцена. Перед этим участникам дается описание роли (в устном или письменном виде). Роли могут распределяться по-разному: в идеале это делается на добровольной основе, но также это может сделать тренер. Кроме того, участники могут играть и самих себя. Ролевая игра проводится в малых группах или в большой группе. Те, кто не участвуют в ролевой игре, являются наблюдателями. В группах всегда должен быть наблюдатель, чья задача состоит в отслеживании процесса ролевой игры («Что я слышу/

вижу/чувствую?»). После окончания ролевой игры наблюдатель делится результатами своих наблюдений.

Завершающая дискуссия особенно важна. Например, в ролевых играх о насилии в отношении женщин, такую дискуссию всегда следует начинать с участницы, которая исполняла роль пострадавшей, затем дать слово, соответственно, профессионалу, наблюдателю и тренеру. Задача тренера – структурировать эту дискуссию весьма тщательно, чтобы усилить эффект от материала, усвоенного в процессе тренинга.

Выход из роли: важно, чтобы тренер помог участникам ролевой игры выйти из роли. Тренер должен дать им понять, что персонажи, которых они играли, и они сами не имеют ничего общего друг с другом. Стадия выхода из роли имеет место или перед дискуссией, или после нее.

а) Выход из роли перед дискуссией (сразу после ролевой игры). Необходимо сделать короткий перерыв после ролевой игры, для того чтобы дать участникам понять, что она окончена. В ходе дискуссии исполнители ролей говорят о своих ролях не в первом, а в третьем лице («Елена была испугана...»).

б) Выход из роли после дискуссии. Во время дискуссии исполнители ролей говорят от лица своих персонажей («Я боялась...»). Стадия выхода из роли происходит в конце дискуссии так, как она описана выше в пункте (а).

По возможности ролевые игры должны проводиться на родном языке участников, так как иностранный язык может мешать свободной и спонтанной игре. В ролевых играх всегда учитываются конкретные условия определенных регионов/стран и конкретные обстоятельства жизни людей. Поэтому в упражнениях настоящего пособия они отсутствуют и остаются на усмотрение тренеров.

Конкретные примеры (Case studies)

Этот метод эффективен в тех случаях, когда необходимо найти решение какой-либо проблемы, или при изучении чувств тех людей, о которых идет речь. Истории предъявляются участникам в письменной форме. При этом следует обязательно менять конкретные данные лица, о котором идет речь, с целью сохранения анонимности.

Здесь, как и при использовании ролевых игр, конкретные упражнения также разрабатываются тренером на основании собственного профессионального опыта и конкретных условий.

Теоретическая информация/Визуализация

Тренеры предоставляют участникам теоретическую информацию о проблеме. Рекомендуются подавать ее также в виде раздаточных материалов, поскольку участники могут усвоить на слух лишь некоторый объем информации.

Эффективным способом передачи теоретической информации является использование визуальных терминов (например, написание основных аспектов излагаемого материала на доске или применение специального проектора).

Обратная связь

Обратная связь предполагает, что участники и тренеры кратко высказываются по поводу того, какое впечатление произвели на них ситуация/высказывание/история. Важно, чтобы при этом не интерпретировалось и не оценивалось поведение другого человека. Необходимо лишь выразить словами (вербально) свои мысли и чувства. Например, сказать: «Я чувствую, что меня не воспринимают всерьез».

Важно для тренеров:

- Осознавайте собственные чувствительные точки.
- Выберите союзников в группе и выясните, что думают другие.

- Установите правила работы в группе в самом начале тренинга.
- Не забывайте о положительном значении сопротивления: исследуйте его (источник, причины): это возможность для развития динамики группы.

Правила работы в группе

Эти правила должны быть согласованы с участниками до начала тренинга. Тренер предлагает правила, а группа может их дополнить.

Основные правила:

- Конфиденциальность: информация о личном опыте участников не выносится за пределы группы.
- Индивидуальная ответственность: каждый участник несет ответственность за качество своей работы в тренинге.
- Уважение: взаимное уважение предполагает предоставление возможности друг другу закончить высказывание, осторожные формулировки.

Структура тренинга: рекомендуется делать перерывы на 20–30 минут через каждые 1,5 часа работы, иначе участники будут уставать.

Глава 1. Психология судебного процесса в гражданском, уголовном, хозяйственном и административном судах

Краткая история становления судебной психологии

Судебная психология – это довольно молодая отрасль науки, где происходит объединение юриспруденции и психологических знаний и методов для более эффективной работы с конфликтами, правонарушениями, преступниками и жертвами. Изначально не существовало отдельных специалистов в данном поле, но в определенный момент правовые науки обратились к психологическим исследованиям и наработкам для разрешения специфических задач. Судебная психология, как и многие другие отрасли психологической науки, прошла путь от чисто умозрительных построений к научно-экспериментальному исследованию.

Изначально психологическая наука была очень условной, умозрительной, там отсутствовала конкретика, было сложно выделить какие-то конкретные критерии в определении достоверности свидетельских показаний или психологических характеристик участников судебного разбирательства. В 17-18 веках М. М. Щербатов, И. Т. Посошков предпринимали первые попытки классифицировать преступников и выстроить какую-то эффективную систему допроса, но это были очень приблизительные выводы и рекомендации.

Психологические вопросы оценки свидетельских показаний занимали и выдающегося французского ученого-математика Лапласа. В книге «Опыты философии теории вероятностей», изданной во Франции в 1814 г., Лаплас делает попытку дать материалистическую интерпретацию вопроса надежности судебных решений.

В 19 веке началось активное развитие психиатрии и психологии, в то же время в развитых странах резко возросла преступность, и судебно-психологическая наука начала активно изучать и исследовать актуальные вопросы.

Развитие психологии, психиатрии и права привело к необходимости выделения юридической психологии как самостоятельной научной дисциплины.

Эволюция наук с доказательной базой, в том числе учений о социальных явлениях, порождает стремление разобраться в причинах преступности, дать научное обоснование деятельности социальных институтов, занимающихся ее предупреждением. Таким образом, уже в 19 веке начинает складываться новый подход к решению данной проблемы, сутью которого является стремление обнаружить причины преступного поведения и на их основе составить программу практической деятельности по борьбе с преступлениями и преступностью. В середине XIX века Чезаре Ломброзо одним из первых попытался научно объяснить природу преступного поведения с позиции антропологии. Проработав всю жизнь тюремным врачом, Ломброзо создал впечатляющую классификацию лицевых черт преступников. Он высказал мысль о том, что преступники не только отличаются по внешнему виду от нормальных людей, но и несут в себе рудиментарные признаки первобытного человека. Теория Ломброзо не находит последователей в наше время.

Таблица 1.
Самые крупные события в зарубежной судебной психологии
(«Some Important European and North American Developments in
the History of Forensic Psychology», based on Bartol & Bartol, 2004;
Brigham, 1999)

Годы	События
1843	Даниэль Макнейтен был признан невиновным в покушении на убийство премьер-министра Великобритании по причине невменяемости. Парламент вынес законопроект («правило Макнейтена»), которым предписал проверять и определять адекватность психики преступника на момент совершения преступления.
1893	Джеймс Маккин Кеттелл впервые в Северной Америке проводит эксперименты, связанные с дачей показаний в суде на базе Колумбийского Университета.
1896	Один из самых первых примеров дачи показаний психолога в ходе судебного процесса. Показания Альберта фон Шренка-Нотцинга были связаны с влиянием досудебной огласки на воспоминания.
1908	Выход работы Гюго Мюнстерберга о психологии свидетельских показаний «On Witness Stand». Год спустя Джон Генри Вигмор опубликовал критику данной работы.
1909– 1913	В серии статей Гай Уиппл знакомит североамериканских психологов с классическими европейскими экспериментами по свидетельствам очевидцев.
1911	Джулиан Варендонк проводит серию классических экспериментов по внушаемости детей, чтобы оценить достоверность их показаний и огласить эти данные на судебном процессе.
1917	Уильям Марстон разрабатывает первый современный полиграф. В том же году Луи Терман стал пионером в использовании психологического тестирования для отбора персонала в правоохранительные органы США.
1921	В деле «State V. Driver» североамериканский психолог впервые дает показания в суде в качестве свидетеля-эксперта. Однако его показания отклоняются.
1954	Краткое изложение, написанное социальными психологами, приводится в сноске по делу знаменитого Брауна против решения Совета по образованию, запрещающего школьную сегрегацию. Цитирование помогает утвердить психологию как дисциплину.
1964	Известный психолог, занимавшийся психологией личности, Ганс Юрген Айзенк, публикует книгу «Преступление и личность», в которой он предлагает свою биосоциальную теорию преступности, рассматриваемую некоторыми как первую проверяемую теорию преступного поведения, предложенную психологом.
1968– 1969	Основано американское общество психологии и права (AP-LS). Несколько лет спустя начинается публикация журнала AP-LS «Закон и поведение человека».
1980– 1981	Создан отдел №41 Американской психологической ассоциации (АПА) «Психология и право». Четыре года спустя AP-LS сливается с подразделением №41.
2001	Американская психологическая ассоциация официально признает судебную психологию как специализированную дисциплину.

Задание для группы:

- **Какие события в отечественном праве вы можете назвать основополагающими для становления судебной психологии?**
- **Когда вы прибегали к психологическим экспертизам или как-то иначе использовали знания психологии в своей практике?**
- **Обсудите, пожалуйста, случаи из личного опыта или исторические события, которые вы знаете.**
- **Насколько знание психологии помогает в разрешении правовых вопросов?**

ИНТЕРЕСНО:

НИЖЕ ПЛАНКИ ПРАВОСУДИЯ

Любопытен пример взаимодействия американской юриспруденции с научными данными об интеллекте подсудимого. В 1997 году адвокаты Бобби Вудса, приговоренного в Техасе к казни за совершенные изнасилование и убийство, прибегли к апелляции, объявив о низком (70) IQ своего подзащитного в период, предшествовавший совершению преступлений. Они сослались на решение Верховного суда США, исключающего в таких случаях применение высшей меры наказания. Правда, это оказалось временной отсрочкой и, в конце концов, апелляция о помиловании через пять месяцев была отклонена.

Сергей Гончаренко, Нурали Латыпов «Судный мозг»

Структура судебной деятельности

Судебная психология – это область, которая взаимодействует со всеми аспектами человеческого поведения, связанными с законом и правовой системой. В широком смысле, она охватывает клинические и экспериментальные аспекты правовой деятельности.

Судебная деятельность имеет глубочайшее психологическое содержание. На процесс и исход дела влияет и сама процедура исследования доказательств и вынесения приговора (тактика допроса свидетелей, изучение вещественных доказательств, материалов дополнительной или повторной экспертизы, судебные прения и пр.). Также важно учитывать социально-психологическую феноменологию в групповых и межличностных процессах.



Предмет судебной психологии – изучение психологических фактов, закономерностей и механизмов, влияющих на осуществление судебного процесса и, соответственно, проявление активности всех участвующих в нем лиц, а также разработка научно обоснованных рекомендаций по повышению эффективности правосудия.



Важно различать специфику работы в уголовных и гражданских судах. В уголовном суде материалы предварительного следствия дают некую, казалось бы, готовую картину исследуемого события. Однако эта картина всегда должна подвергаться сомнению и дополнительному исследованию как вероятная, но не истинная, в силу чего суд не только проверяет дело, но и проводит самостоятельное и независимое исследование всех обстоятельств, привлекая дополнительные доказательства в ходе процесса.

Важно понимать, что в процессе судебного познания постоянно происходит сверка имевшихся и новых фактов с нормами закона, и этот процесс заканчивается только в самом конце – в совещательной комнате. Довольно специфичные внешние условия могут как облегчать, так и затруднять процесс судебного познания. Поэтому познавательная деятельность суда должна быть направлена на изучение не только доказательственных фактов, но и источников их происхождения. Последнее же связано с необходимостью углубленного изучения психологии лиц, являющихся источником информации в суде (подсудимого, свидетелей, потерпевших и др.), а также с отслеживанием и учетом психологических закономерностей групповой динамики взаимодействия и взаимоотношений сторон в судебном процессе.

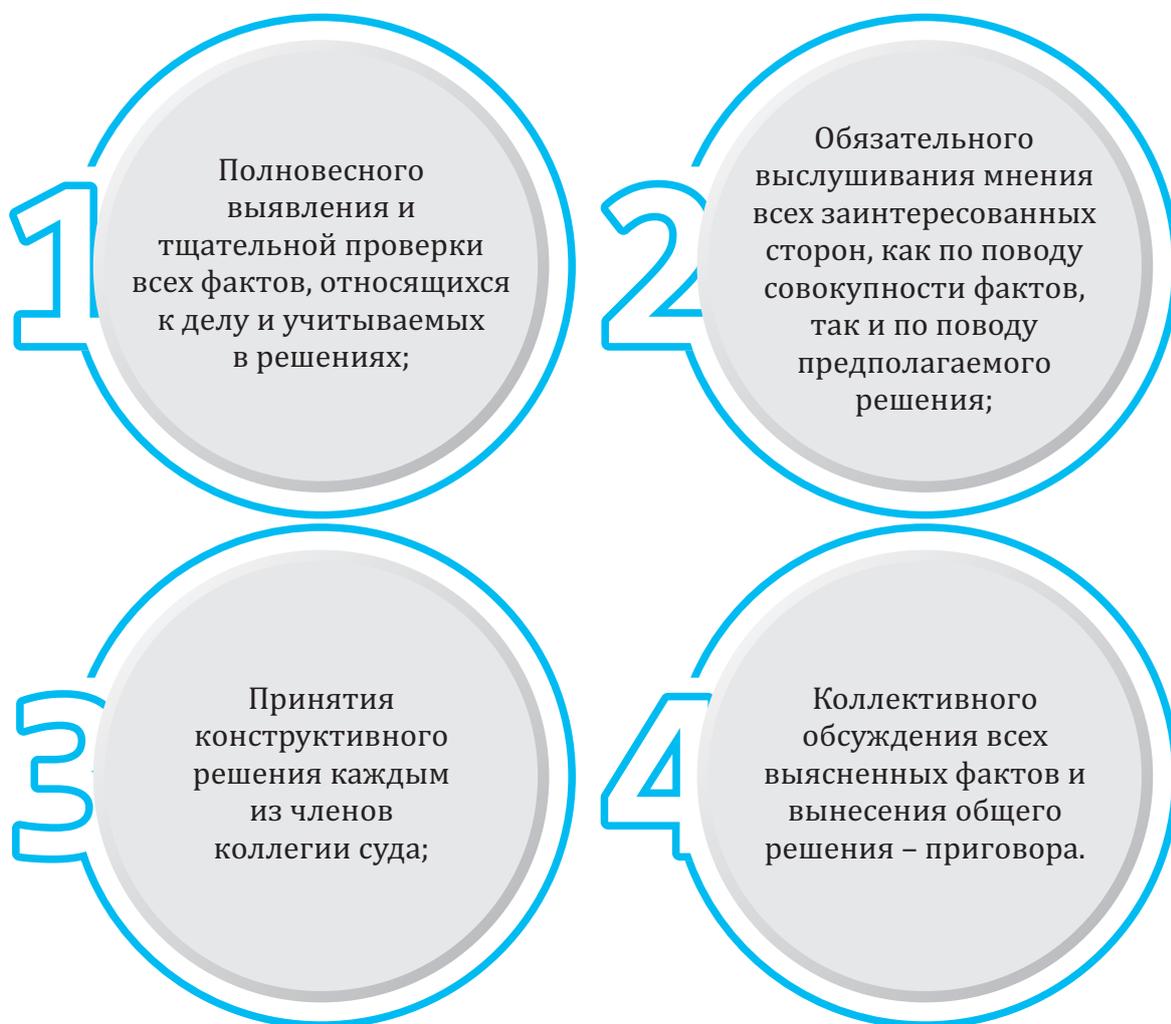
При рассмотрении в суде гражданских дел процесс познания во многом предопределяется той «моделью подлежащего исследованию правонарушения», которая создается самим судьей в ходе подготовки дела к рассмотрению. От того, насколько адекватно судья подойдет к рассмотрению искового заявления истца с приложенными к нему соответствующими материалами, проведет дополнительный опрос сторон и выявит сведения об их личности, образе жизни, во многом и будет зависеть эффективность процесса дальнейшего судебного разбирательства.



Весомой помощью в объективном исследовании доказательств и показаний может стать грамотное с точки зрения психологических знаний ведение допроса, возможно – при помощи экспертов-психологов. Привлечение психологов или использование данных из сферы психологии способно облегчить распознавание лжи и когнитивных искажений. Психологические знания также могут помочь в установлении субкультурального диалога, снижении аффективных реакций участников судебного процесса и так далее.

Сущность конструктивной деятельности суда состоит в принятии решений по возникающим спорным вопросам и вынесении приговора. Ее эффективная реализация требует от членов суда высокопрофессионального отношения к своим обязанностям: высокоразвитого правосознания, понимания большой ответственности за свои действия и последствия принимаемых решений. Сложный процесс постановления законного, обоснованного, справедливого и воспитательно-эффективного приговора требует глубоко конструктивной интегративной деятельности судей.

Конструктивная деятельность суда складывается из серии последовательно реализуемых действий:



Коммуникативная структура деятельности суда
(система отношений в ходе судебного разбирательства,
определяющая характер общения)



На разных этапах судебного разбирательства применяется огромное количество различных психологических техник и методов воздействия. И с течением времени опыт использования этих приемов и знаний все более подтверждает их эффективность. Психологическое воздействие – это лишь один из способов, оно применяется в процессе профилактики правонарушений, в ходе расследования преступлений, осуществления воспитательной работы с правонарушителями. Помимо психологического воздействия активно применяются правовое, экономическое и другие виды. Безусловно, важно понимать, что воздействие должно иметь четкую цель, находиться в рамках этических и правовых принципов и норм. Важно учитывать состояние объекта воздействия и возможности субъекта.



Содержательно можно выделить следующие методы психологического воздействия:



Эти способы часто используются в печати, теле- и радиовещании, потому что развлекательная функция СМИ не является ведущей, намного важнее их функции сообщения о действительности, социального управления и культурного просвещения.

В индивидуальном процессе эти механизмы тоже работают.

Убеждение – это воздействие на человека или группу путем рассказа и аргументации. Мы обращаемся к сознанию, для того чтобы передать некие убеждения, и призываем другого разделить их и сделать своими.

Внушение – это механизм, когда воздействие происходит на уровне бессознательного, некритичного мышления. Мы постоянно воздействуем друг на друга путем невербальных сигналов, жестов и мимики – это не прямое внушение. В СМИ часто используют различные приемы, для того чтобы формировать у аудитории какие-то мнения или настроения. Прямое внушение – это повелительное наклонение, властный тон голоса.

Внушение, как отмечал Бехтерев, действует путем непосредственного прививания психических состояний, то есть идей, чувствований и ощущений, не требуя вообще никаких доказательств и не нуждаясь в логике.

Стимулирование – это иная форма влияния, когда воздействие происходит через поощрение (материальное или моральное), критику, взыскание и другие психологические и социальные механизмы.

ИНТЕРЕСНО:**КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРИМАНКИ**

Изобретательность – свойство мышления, проявляющееся во всех сферах жизни. Быстрый умом Петр I сразу понял, что первую петербургскую газету никто читать не будет – не Европа, не приучены. Заставлять читать силой? Так всех не заставишь, а хотелось бы, чтоб читало побольше людей. И Петр сообразил: куда народ ходит непременно и часто? В трактир! Следует распоряжение Петра: в трактирах кормить бесплатно тех, кто читает газету. Разумно? Да. Действительно? Может быть. Надолго ли хватило? А вот это уже другой вопрос.

Другой пример мотивации – внедрение картофеля на Руси. Российские крестьяне к этому овощу относились с недоверием и опаской, поэтому не хотели его возделывать. Тогда Петр I приказал посадить картофель на полях и выставить возле них охрану, которая должна была дежурить там весь день, а на ночь уходить на отдых. Нужно ли объяснять, что по ночам картофельные плоды без всякого принуждения пересаживались на участки близлежащих крестьянских наделов, поскольку запретный плод всегда притягателен.

Сергей Гончаренко, Нурали Латыпов «Судный мозг»

«Феномен группового давления» – это не метод, который мы можем использовать прямо, т. к. для формирования данного механизма нужна группа, которая бы влияла на личность и мышление человека. Это группой может быть семья, окружение или социум в целом. Группа часто регулирует поведение и установки своих членов, и это важно учитывать для понимания тех или иных личных и групповых процессов. Групповое давление, с одной стороны, снимает с индивида ответственность за его поступки, а с другой – может вызывать конфликты и раскол внутри группы, если члены ее достаточно независимы и склонны к индивидуальному принятию решений и выбору в жизни.

«Заражение» – в психологии это интереснейший феномен передачи различных состояний. Самыми яркими примерами может быть азарт болельщиков или массовые психозы. Даже один харизматичный человек с яркими лидерскими и ораторскими качествами может заразить своим настроением и своими идеями огромное количество людей.

Важно понимать феномен заражения как для использования в работе с группами, например, в судебном процессе, так и для понимания тех процессов, которые происходят с потерпевшими, преступниками, с точки зрения психологических процессов.

Задание для группы:

- **Какие методы воздействия вы используете в своей работе?**
- **Приведите примеры феноменов группового давления и заражения в вашей практике?**
- **Как вы можете применять эти знания на практике?**

Глава 2. Психология криминального поведения и психология потерпевшего

Биологические, социальные и психологические теории преступления

Теории преступного поведения давно интересовали ученых, и в 20-21 веках было выделено довольно много различных гипотез относительно преступного поведения.

Многие исследователи предпринимали попытки объяснить преступное поведение биологическими, социальными или психологическими факторами. Ниже мы обсудим основные теории в этой области.

Биологические теории преступления:

- **Конституционная теория Шелдона (1949 г.).** Шелдон предположил, что преступление в значительной степени является продуктом строения тела человека или «соматотипа», который, как предполагается, связан с темпераментом. По данным Шелдона, эндоморфы (полные люди) – веселые, эктоморфы (астеничные люди) – интроверты, мезоморфы (люди с развитой мышечной массой) – смелые. Исследования Шелдона показали, что из-за своей агрессивной природы мезоморфы с большей вероятностью могут совершать преступления.
- **Хромосомная теория Джейкобс (1965 г.).** Джейкобс и ее коллеги предположили, что хромосомные нарушения связаны с преступным поведением. Нормальная женщина имеет две X-хромосомы, в то время как нормальный мужчина имеет одну X-хромосому и одну Y-хромосому. Однако было обнаружено, что некоторые мужчины обладают двумя Y-хромосомами, что, как было предположено, делало их более маскулинными и, следовательно, более агрессивными. По словам Джейкобс и ее коллег, эта повышенная агрессивность приводит к увеличению шансов, что такие люди будут совершать насильственные преступления.
- **Теория дисконтоля Марка и Эрвина (1970 г.).** Марк и Эрвин предположили, что поражения височной доли и лимбической системы приводят к электрической дезорганизации в головном мозге, что может привести к «синдрому дисконтоля». По словам Марка и Эрвина, симптомы этого синдрома могут включать вспышки внезапного физического насилия, импульсивное сексуальное поведение и серьезные нарушения правил дорожного движения.

Социологические теории преступления:

- **Теория деформаций Мертон (1938 г.).** Мертон предположил, что нарушение закона в значительной степени является продуктом напряжения, испытываемого в обществе определенными людьми (как правило, из низшего класса), которые имеют ограниченный доступ к законным средствам (например, к образованию) для достижения ценных целей успеха (например, денег). Мертон утверждал, что, хотя некоторые из этих людей довольствуются меньшими и достижимыми целями, другие обращаются к незаконным средствам (например, преступлению) в попытке достичь большего.
- **Сатерленд: теория дифференциальной ассоциации (1939 г.).** В основе теории лежит утверждение о том, что девиантное поведение – это результат социализации личности. Теория дифференциальной ассоциации акцентирует внимание на том, что индивиды могут быть социализированы группой людей, применяющих девиантное поведение и определяющих его как абсолютно адекватное и нормальное. Название теории отражает идею о том, что люди ведут себя определенным образом под влиянием своего окружения. Этот аргумент продолжает народную поговорку «с кем поведешься – от того и наберешься».

- **Теория стигматизации Беккера (1963 г.).** Беккер считал, что девиация на деле обусловлена способностью влиятельных групп общества (имеются в виду законодатели, судьи, врачи и пр.) навязывать другим определенные стандарты поведения. «Социальные группы создают девиацию, – писал он, – поскольку они следуют правилам, нарушение которых считается девиацией; кроме того, они навязывают эти правила определенным людям, которым «наклеиваются ярлыки» аутсайдеров. С этой точки зрения девиация – не качество поступка, который совершает человек, а скорее следствие применения другими людьми правил и санкций против «нарушителя». То есть предвзятое отношение к некоторым людям или группам людей представляет собой само сбывающееся «пророчество».

Психологические теории преступления:

- **Теория материнской депривации Боулби (1944 г.).** Боулби утверждал, что раннее разлучение ребенка с матерью препятствует эффективному социальному развитию. Боулби предположил, что без адекватного социального развития дети будут испытывать долгосрочные проблемы в развитии позитивных социальных отношений и вместо этого станут развивать антисоциальные модели поведения.
- **Биосоциальная теория преступного поведения Айзенка (1977 г.).** Айзенк считал, что неврологические особенности личности являются одним из основных факторов, обуславливающих асоциальное поведение. Выдвинутая автором концепция гласила, что преступное поведение является результатом взаимодействия между определенными условиями окружения и свойствами нервной системы. По мнению исследователя, теория изучения преступления должна включать обследование нейрофизиологической структуры, а также социального развития человека. Преступление нельзя понять только в свете наследственности, но нельзя его объяснить и одними условиями окружения. Еще ранее, в 1971 г., автор говорил, что различные комбинации нейробиологических, личностных факторов и факторов окружения вызывают совершение различных типов преступления. Следовательно, некоторые люди более восприимчивы к совершению определенных преступлений. По мнению ученого, определенные люди рождаются со свойствами нервной системы, значительно отличающимися от обычных и влияющими на их способности соответствовать социальным нормам и правилам. Склонность к преступному поведению понимается как конкретные особенности центральной и периферийной нервной системы, которые формируют реакции на окружающую обстановку и повышают вероятность того, что данный человек встанет на асоциальный путь. Обладатели некоторых типов нервной системы имеют склонность к преступной деятельности из-за своей реактивности, восприимчивости и возбудимости. Айзенк выделил черты нервной системы, от которых зависят особенности личности в целом: экстраверсия, нейротизм, психотизм.
- **Теория самоконтроля М. Р. Гаттфредсона и Т. Хирши (1990 г.).** Самоконтроль, по мнению исследователей, является силой, сдерживающей от нарушения закона. Индивидуумы с низким уровнем самоконтроля, как правило, импульсивные, нечувствительные, физически грубые, идущие на риск, недальновидные и бессловесные. Они с большей вероятностью будут втягиваться в преступные действия, а до наступления возраста ответственности – заниматься аналогичной деятельностью, например, демонстрировать проблемное поведение в школе. Низкий уровень самоконтроля развивается главным образом в результате неправильного воспитания ребенка. У родителей, не следящих должным

образом за поведением ребенка, неспособных распознать девиантное поведение, когда оно встречается, и не наказывающих эффективно за такое поведение, вероятно, вырастут дети, которым будет трудно противостоять соблазнам. На самоконтроль может повлиять и другой опыт, например, школьный, но различие между индивидами в плане вероятности совершения преступлений проявляется в раннем детстве и сохраняется неизменным на протяжении всей жизни.

Задание для группы:

- **Какие теории представляются вам наиболее верными или недостоверными?**
- **Возможно ли выделить конкретные критерии или черты личности преступника по вашему мнению?**
- **Какие причины преступного поведения вы считаете основными?**

Понимание преступного поведения в современной науке

Очевидно, что обзор, приведенный выше, не может дать полного понимания причин криминального поведения, так как каждая теория рассматривает лишь часть факторов и аспектов, а проблема, как показывает практика, намного шире и включает в себя намного больше вопросов.

Можно выделить:

- криминальное поведение и его мотивы;
- психологию личности преступника;
- психологию преступной группы и ее лидера.

Для всестороннего понимания нам нужно оценить мотивацию преступника (его потребности) и то, как решение было принято и реализовано (выбор средств и способов осуществления противоправных действий). В любом преступлении можно выделить психологические причины, часто они неявные, скрытые от наблюдения – «не лежат на поверхности». Например, у субъекта нарастает фрустрация и нервно-психическое напряжение, и это приводит к агрессивным вспышкам, и, в результате, к преступлению. Важно понимать, что для совершения преступления психологические мотивы должны перейти грань от планов и намерений к реальным действиям.

Можно выделить группу преступлений без мотива (безмотивных), когда действия направлены хаотично, мотивы разбросаны на разных уровнях, и их невозможно проследить, а действия преступника непредсказуемы. Также можно выделить преступления, направленные на себя (суицид), либо направленные на объект, не имеющий отношение непосредственно к причине проблемы.

Часто безмотивные преступления совершаются по неосторожности, так как у преступного поведения в этом случае нет мотива и цели, а преступный акт не связан с каким-то прогнозируемым и ожидаемым результатом.

Очень часто для получения полной и объективной картины нужно прибегать к знаниям из области психологии. Это позволяет выявить личностные черты преступника, специфические особенности его биологических и социальных предпосылок (состояние здоровья, генетические предрасположенности, семья и окружение и т. д.), ментальные особенности, такие как умственная отсталость, психопатии, неврозы, акцентуации характера и проч.

ИНТЕРЕСНО:**ФАКТЫ! ТОЛЬКО ФАКТЫ?**

Известный своим научным подходом к делу персонаж – Шерлок Холмс – говорит: «Трудность в том, чтобы выделить из массы измышлений и домыслов досужих толкователей и репортеров несомненные, непреложные факты. Установив исходные факты, мы начнем строить, основываясь на них, нашу теорию и попытаемся определить, какие моменты в данном деле можно считать узловыми». Майкл Газзанига считает, что именно таким способом руководствовались первые исследователи мозга: «Что это за штука? Давайте возьмем труп, вскроем череп и поглядим. Понаделаем в мозге дыр. Давайте исследуем людей, переживших инсульт. Попробуем записать электрические сигналы мозга. Изучим, как он меняется в процессе развития. Как вы видите, такого рода простые вопросы мотивировали первых ученых и продолжают вдохновлять многих и сегодня. Однако постепенно вы осознаете, что безнадежно даже пытаться разрешить вопрос о существовании собственного «я» (в противовес концепции, согласно которой человек – лишь машина), не изучая поведение организмов и не разбираясь, для чего именно предназначена наша развитая психическая система. Как отметил великий исследователь мозга Дэвид Марр, невозможно понять, как работает крыло птицы, изучая ее оперение. По мере накопления фактов нужно давать им функциональный контекст, а затем анализировать, какие ограничения он может накладывать на составляющие его элементы, которые обеспечивают выполнение конкретной функции».

Сергей Гончаренко, Нурали Латыпов «Судный мозг»

Анализировать факторы, ведущие к формированию преступных тенденций важно, в первую очередь, для профилактики и предупреждения криминального поведения. Процесс формирования личности, с одной стороны, не относится к криминальной психологии, но с другой – мы понимаем, что именно в процессе жизни у человека развивается внутренний контроль, мораль и, условно говоря, «иммунитет» к криминализации.

На рисунке условно изображена триада факторов, которые в современном представлении определяют то, какими людьми мы являемся, и анализ этих факторов может дать нам понимание в числе прочего и преступного поведения.



В контексте расследования преступлений и рассмотрения дел для вынесения решений важно как можно более полно исследовать личность обвиняемого или всех обвиняемых, если речь идет о преступной группе.

Необходимо оценить *процессуальные* данные, куда входят любые источники о событии преступления: свидетельские показания, показания потерпевших, подозреваемого, обвиняемого, заключения всех экспертов по делу, вещественные доказательства, протоколы следствия и другие доступные материалы и документы. Также важно рассмотреть *непроцессуальные* материалы: наблюдение за обвиняемым, его бытом, условиями жизни и окружением.

В первую очередь, психологические навыки и знания нужны для установления вменяемости подозреваемого (так называемая «способность быть виновным»), формы вины (умысел или неосторожность), эмоционального состояния обвиняемого в момент совершения преступления (например, наличие аффекта). Если эти факторы вызывают сомнение, назначается экспертиза – психиатрическая, медицинская либо психологическая, в зависимости от характера подозрений.

Важно! Если есть данные о том, что подозреваемый имеет родственников с психическими заболеваниями, ранее у него фиксировались отставания в развитии, сложности в обучении, склонность к девиантному поведению (бродяжничество, употребление психоактивных веществ и т. д.), то необходима экспертиза.

Умышленно ли было причинение вреда либо допущено по неосторожности решается путем прояснения отношения обвиняемого к этому событию. Также важно понимать уровень интеллекта человека и его способность прогнозировать неблагоприятный исход тех или иных действий.

Задание для группы:

Приведите примеры ситуаций, когда:

- а) преступник находился в состоянии аффекта;**
- б) не может считаться виновным по причине ментальных нарушений;**
- в) умышленно причинил вред;**
- г) неумышленно совершил преступление.**

Психология потерпевшего, суть виктимологии

В ранний период становления криминологии и психологии активно разрабатывались теории о вкладе жертвы в акт насилия и другие преступления. Эта идея привела к тому, что роль жертвы стала едва ли не определяющей в криминальном поведении. Гипертрофировался тезис о том, что жертва несет ответственность за произошедшее с ней. В праве и психологии существовал перекокс в сторону вины потерпевшего. Рассматривались его характеристики, якобы приведшие к преступлению. Те данные виктимологии, которые направлены на предотвращение преступлений и защиту интересов жертв, в тот период отошли на задний план, как не имеющие актуальности.

Практическая виктимология сегодня направлена на создание широкой сети помощи потерпевшим – не только в поле законов и права, но и в поле создания общественных движений, органов помощи на государственном и социальном уровнях.

В рамках работы с потерпевшими нам важно не обвинять жертву в ее действиях, а сбалансировать ее в правах с обвиняемым, направить процесс правосудия на защиту прав и интересов потерпевшего, способствовать возмещению ущерба и снижению тяжести последствий преступления.

На сегодняшний день существует два вида виктимологической профилактики: работа, направленная на снижение вреда путем предупреждения опасных (криминогенных ситуаций), и деятельность, связанная с обеспечением личной безопасности возможной жертвы преступления.

УСТРАНЕНИЕ СИТУАЦИЙ, где возможно причинение вреда:

- изготовление и распространение специальных памяток-предостережений о том, как уберечься от преступника, не стать жертвой преступления;
- информирование граждан через СМИ о совершенных на данной территории преступлениях, типичных действиях преступников, о том, как следует поступать гражданам при встрече с преступниками или в криминальной ситуации;
- оказание практической помощи гражданам в технической и физической защите от возможного проникновения в дом (квартиру) чужих людей; проведение целенаправленных бесед с родителями, работниками детских учреждений, школьниками, учащимися других учебных заведений о том, как следует вести себя и что делать при встрече с преступником или подозрительными лицами;
- контроль освещенности улиц, скверов, подъездов домов, распространения предупреждающих надписей, приближенности постов и милицейских нарядов к местам, удобным для совершения преступлений;
- организация стоянок автотранспорта, маркировка автомобильных стекол и ценных вещей, проведение бесед с владельцами автотранспорта об их поведении и информирование милиции о случаях краж и угонов автотранспорта или попытках совершения такого рода преступлений;
- проведение бесед с пожилыми людьми и инвалидами, а также собраний, совещаний, занятий с кассирами, продавцами, инкассаторами, работниками медицинских и других учреждений, т. е. со всеми, чье социальное положение и профессиональная деятельность вызывают повышенный интерес преступников.

По существу, это меры индивидуальной профилактики, которые можно разделить на две подгруппы:

- Меры по обеспечению личной безопасности потенциальной жертвы в случаях, когда иным способом устранить опасную ситуацию для данного лица по каким-либо причинам невозможно. Они касаются, как правило, лиц, чья профессиональная деятельность или социальное положение определяют их виктимность. Сами меры выражаются в информировании и обучении таких лиц, предоставлении личной охраны или средств индивидуальной защиты (оружия, бронжилета и др.), определении мест для временного проживания или пребывания и др.
- Мероприятия, заключающиеся в воздействии на потенциальную жертву, с тем чтобы восстановить или активизировать ее внутренние защитные возможности. Это могут быть разъяснительные беседы, обучение приемам самообороны, оповещение о предстоящих ситуациях, ориентирование на

поддержание постоянной связи с правоохранительными органами, контроль за поведением потенциальной жертвы и др.

Использование тех или иных мер виктимологической профилактики зависит от многих факторов, в частности, от вида, места, времени и способов совершения преступления, способности жертвы оказать противодействие преступнику, наличия у соответствующих органов и должностных лиц достаточных сил и средств для оказания поддержки жертвам и др. В каждом конкретном случае набор мероприятий определяется с учетом реальной обстановки.

Типология жертв

Основная идея правовой системы заключается в том, что в споре есть одна сторона, которая виновна и на 100% ответственна за преступление, и другая сторона, которая полностью невиновна. Хотя в некоторых случаях ответственность очевидна, в большинстве ситуаций все более сложно. Ниже приводится частично основанная на первоначальной формулировке Мендельсона (1974 г.) попытка классифицировать жертв в соответствии с их относительной степенью ответственности и полномочиями контролировать ситуации или влиять на них. Эти категории также судят о степени вины или ответственности, начиная от полной невинности/отсутствия вины, до 100% ответственности/полной вины.

Невинная жертва

К этой категории относятся жертвы, которые не разделяют ответственность за совершение преступления с виновными. Это невинные люди, от которых мы не можем ожидать, что они смогут предотвратить преступление, предвидя его:

- дети, подвергшиеся сексуальному/физическому насилию или пренебрежению;
- изнасилованные или убитые жертвы, когда преступление является непредвиденным, неспровоцированным и/или совершается совершенно незнакомыми людьми;
- тяжело психически больные или инвалиды взрослые, которые получают травму или эксплуатируются;
- те, кто страдает от преступления без сознания;
- жертвы случайной стрельбы;
- жертвы неожиданных стихийных бедствий (жертвы землетрясения в зоне, не подверженной землетрясениям).

Жертвы с незначительной ответственностью

В эту категорию входят жертвы, которые могли бы предусмотреть опасность и избежать вреда или минимизировать его. Они могли предугадать или как-то еще спрогнозировать опасность:

- взрослые жертвы повторного насилия в семье, при наличии доступа в шелтер;
- жертвы супружеского изнасилования после первых нескольких эпизодов;
- женщины, которых изнасиловали после того, как они оказались в нетрезвом состоянии в небезопасном окружении (незначительная ответственность здесь в том, чтобы выбирать безопасное окружение в таких ситуациях, но это не всегда возможно);
- жертвы геноцида (могли бы сопротивляться активнее или заранее предугадать опасность и спастись).

Жертвы, ответственные за инцидент так же, как и преступник

К этой категории относятся жертвы, которые несут равную с правонарушителем ответственность за причиненный им вред. Это люди, которые осознают ситуацию и

решили стать ее частью. Они не застигнуты врасплох, и здравый смысл мог помочь им избежать ущерба:

- мужчина, заразившийся венерическим заболеванием от работницы коммерческого секса;
- созависимые (со-алкоголики, со-наркоманы) после начальной фазы отношений (после того, как было четко установлено, что партнер является зависимым).

Жертвы, чья ответственность превышает ответственность преступника

Речь идет о жертвах, которые являются активными участниками взаимодействия, при котором они могут получить травму. В отличие от предыдущей категории, здесь преступник несет меньшую ответственность за ущерб, чем жертва:

- пьяные люди, которые преследуют трезвых прохожих и получают травму;
- члены культа, которые решили вступить в секту взрослыми, а затем получили там ущерб;
- жестокий муж, которого убивает его жена, доведенная до отчаяния;
- граждане, вступившие в сговор по пассивности и пострадавшие от армий других стран (например, политически неактивные немецкие гражданские лица, которые не боролись с нацистским режимом).

Жертвы, несущие эксклюзивную ответственность за их виктимизацию

В категорию входят жертвы, которые инициировали контакт и совершили деяние, могущее привести к травме. В этих случаях тот, кто наносит ущерб, не виновен и действует в чистом виде в целях самообороны или так, как ожидалось с его позиции. Сюда могут относиться только здоровые, в том числе и психически, взрослые люди:

- насильники, которых убивают жертвы в целях самообороны;
- наемники, раненые или убитые.

Вышеуказанные категории представляют собой спорную и неполную попытку провести дефиницию между различными ситуациями, связанными с жертвами, и определить степень их ответственности или вины. Демографические, культурные и личные переменные, хотя и не учитываются в вышеуказанных категориях, тем не менее имеют решающее значение для оценки вины и ответственности. При определении степени ответственности должны также учитываться:

- этническая принадлежность (меньшинства более подвержены виктимности, чем те, в большинстве);
- пол (женщины более склонны к виктимности, чем мужчины);
- социально-экономический статус (условно – бедные и богатые);
- физические атрибуты (менее привлекательные, слабые или более привлекательные, сильные люди);
- психическое состояние (психически больные, недееспособные или здоровые, функциональные люди);
- семейный фон (дети-сироты или безнадзорные и дети, выросшие в любящих семьях);
- культурные ценности (культуры, которые пропагандируют насилие, против тех, которые способствуют гармонии).

Основные положения относительно виктимизации (превращение в жертву преступного поведения):

- подверженность виктимизации, как и склонность к насилию, генетически не запрограммирована;

- виктимизация происходит в контексте взаимоотношений и определенной среды или культуры: следовательно, поведение каждого участника должно пониматься в контексте отношений и в их правовом, экономическом, политическом и социальном контексте;
- культура может способствовать развитию систем виктимизации, насилия или обвинения, а может – способствовать уважительным отношениям между своими членами, которые, в свою очередь, берут на себя твердое обязательство урегулировать конфликты ненасильственным путем.

Таким образом, можно составить примерное понимание того, какие факторы приводят к криминальному поведению и виктимизации. Далее мы более подробно остановимся на тех аспектах, которые связаны с экспертизой различных состояний.

Глава 3. Психология свидетельских показаний

Особенностью поведения свидетелей в предварительном следствии (и на суде) является их процессуально регламентированная обязанность давать показания, имеющие значение для раскрытия и расследования преступлений. Вопрос о психологии свидетеля, по существу, представляет собой вопрос о психологии свидетельских показаний.

Из всех вопросов судебной психологии самый первый, привлекавший пристальное внимание ученых – это именно вопрос свидетельских показаний: как формируется информация в памяти очевидцев, каковы надежные приемы получения, проверки и оценки свидетельских показаний.

Предметом допроса свидетелей является установление достоверных сведений о сущности расследуемого события, об обстоятельствах, находящихся в причинных связях с ним, а также получение информации, позволяющей проверить и оценить имеющиеся доказательства и обнаружить источники новых. В уголовном процессе свидетелем может быть каждый гражданин, если ему известны обстоятельства расследуемого дела или данные, характеризующие личность обвиняемого.

Наиболее психологизированные аспекты допроса свидетелей: оценка истинности их показаний, диагностика ложности, преодоление лжесвидетельства, оказание помощи по восстановлению воспоминаний.

Человек может свидетельствовать:

- о событии преступления (времени, месте, способе, средствах и других обстоятельствах совершения преступления);
- о взаимоотношениях между собой различных участников уголовного процесса;
- о виновности и намерениях обвиняемого при совершении преступления, мотивах и целях его деяния;
- о смягчающих и отягчающих наказание обвиняемого обстоятельствах;
- о событиях и происшествиях, характеризующих личность обвиняемого, потерпевшего, и о своих взаимоотношениях с ними и другими свидетелями;
- о характере и размере ущерба, причиненного преступлением;
- об обстоятельствах, способствующих совершению преступления;
- об обстоятельствах, исключающих преступность и наказуемость деяния;
- об обстоятельствах, которые могут повлечь за собой освобождение лица, совершившего общественно опасное деяние, от уголовной ответственности (наказания) и др.

Оценка и проверка показаний свидетеля как источника доказательств компетентным органом строится с учетом следующих обстоятельств:

- личности самого свидетеля, свойств его памяти, психического и психологического состояния, возраста, здоровья, определенного опыта, темперамента, склонности к преувеличению или преуменьшению увиденного и т. п.;
- природных условий, при которых он воспринимал явление: времени, места, погоды, освещения, видимости, слышимости, продолжительности восприятия, расстояния до объекта;
- размера промежутка времени, который прошел с момента, когда лицо воспринимало явление;
- обстановки дачи показаний.

В проведении допроса выделяют три основные стадии: начальная, детализирующая и заключительная. Рассмотрим задачи и психологические особенности каждой стадии.

Начальная стадия допроса

Задачи:

- 1) Устанавливается первичный контакт с допрашиваемым; ему объясняется цель и правовое основание вызова; удостоверяется его личность; решается вопрос о необходимости участия в допросе переводчика.
- 2) Допрашиваемому лицу разъясняются его процессуальные права и обязанности (свидетели предупреждаются об ответственности за отказ или уклонение от дачи и за дачу ложных показаний, о чем делается отметка в протоколе, заверяемая подписью указанных лиц);
- 3) Устанавливаются сведения о личности допрашиваемого и его взаимоотношениях с другими проходящими по делу лицами.
- 4) В зависимости от личностных особенностей допрашиваемого перед следователем может встать коммуникативная задача – при помощи различного рода вопросов добиться речевой активности допрашиваемого в случае бедности сюжета.
- 5) Диагностируется психологическое состояние допрашиваемого, его эмоционально-волевые установки, прогнозируется возможное развитие межличностного взаимодействия.
- 6) Распознаются и преодолеваются защитные средства поведения допрашиваемого.

На данной стадии происходит визуальная диагностика допрашиваемого. Для этого следователю достаточно 1 минуты. На первых 20 секундах анализируется пластика человека, на вторых 20 сек. – экспрессия лица, позы и жесты, и на третьих – интонация и тембр голоса.

Пластика – личное пространство (45–50 см), как садится допрашиваемый на стул, его походка, степень открытости.

Позы:

- критичные (подпирание щеки указательным пальцем);
- защитные (скрещивание рук);
- враждебные (руки скрещены, но сжаты в кулаки, взгляд исподлобья, голова опущена).

Жестикуляция зависит от темперамента. Холерики и сангвиники – активная жестикуляция, флегматики и меланхолики – скудная.

Детализирующая стадия допроса

На данном этапе допроса у следователя есть 2 основные задачи:

- 1) Использование выбранного на начальной стадии допроса стиля общения с допрашиваемым.

Для этого:

- следователь анализирует сложившуюся в ходе допроса ситуацию и положение;
- определяет степень подверженности мягкому или жесткому давлению;
- сопоставляет количество и качество доказательств.

- 2) Оценка достоверности, полноты и объективности полученной информации.

Для этого:

- следователь восполняет пробелы свободного рассказа, уточняет неопределенности высказывания, выясняет противоречия, возникшие в свободном рассказе;
- оказывает мнемическую помощь для более полного воспроизведения отдельных событий;
- определяет причины умышленного умолчания допрашиваемым об отдельных обстоятельствах событий;

- оказывает психическое содействие преодолению допрашиваемым лицом «барьеров умолчания», нейтрализует мотивы умолчания;
- проводит диагностику и изобличение ложных показаний;
- оказывает правомерное психическое воздействие с целью получения правдивых показаний (при полной уверенности в их ложности).

Заключительная стадия допроса

Основные задачи:

- 1) Дополнение и уточнение полученной информации.
- 2) Полная и объективная фиксация полученных показаний.

При фиксации данных формулировки должны быть адекватны показаниям. Допрашиваемый может сам записать показания либо прослушать их и подписать.

Разговорная речь отличается фрагментарностью, краткостью. Чем больше человек волнуется, тем более свернута его речь, большинство информации поступает из неречевых каналов. Поэтому всю невербальную информацию нужно по возможности переводить в речь.

При переводе устной речи в письменную необходимо учитывать явление эхололии или речевой персеверации (тенденцию лица с неразвитой речевой культурой автоматически повторять услышанное, включая в ответы речевые конструкции из вопросов).

Наиболее важные показания должны быть продублированы другими словами. Вопросы нужно формулировать в иной речевой конструкции. (пример: *Вы украли?* – Да, я. – *То есть, Вы хотите сказать, что 23 числа 2007 года в автобусе, следовавшем по маршруту 34, Вы у гражданки Н. из кармана вытащили кошелек и т. д.*)

Все показания фиксируются дословно. Отражаются не только вопросы, но и предъявление вещественных доказательств, а также речевые особенности допрашиваемого.

Здесь стоит остановиться на типах темперамента.

Выделяют 4 типа темперамента (по классификации Г. Айзенка):

- сангвиник;
- меланхолик;
- холерик;
- флегматик.



Холерик – это человек, нервная система которого характеризуется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает себя затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность. Неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность: увлекшись каким-нибудь делом, он страстно, с полной отдачей работает, но сил ему хватает ненадолго, и, как только они истощаются, он дорабатывается до того, что ему все нелегко. Появляется раздраженное состояние, плохое настроение, упадок сил и вялость («все падает из рук»). Чередование положительных циклов подъема настроения и энергичности с отрицательными циклами спада, депрессии обуславливает неровность поведения и самочувствия, его повышенную подверженность невротическим срывам и конфликтам с людьми.

Сангвиник – человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает высокой скоростью реакции, его поступки обдуманны, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Подвижность его нервной системы обуславливает изменчивость чувств, привязанностей, интересов, взглядов, высокую приспособляемость к новым условиям. Это общительный человек, он легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он и не отличается постоянством в общении и привязанности. Он продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, т. е. при постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным, вялым, отвлекается. В стрессовой ситуации проявляет «реакцию льва», т. е. активно, обдуманно защищает себя, борется за нормализацию обстановки.

Флегматик – человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно. Он неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях. Прочно запоминает все усвоенное, не способен отказаться от выработанных навыков и стереотипов, не любит менять привычки, распорядок жизни, работу, друзей, трудно и медленно приспосабливаются к новым условиям. Настроение стабильное, ровное. При серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным.

Меланхолик – человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать срыв, «стопор», растерянность, «стресс кролика», поэтому в стрессовых ситуациях (экзамен, соревнования, опасность и т. п.) результаты деятельности меланхолика могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией. Повышенная чувствительность приводит к быстрому утомлению и падению работоспособности (требуется более длительный отдых). Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, но обычно меланхолик старается скрыть, не проявлять внешне свои чувства, не рассказывает о своих переживаниях, хотя очень склонен отдаваться им, часто грустен, подавлен, не уверен в себе, тревожен, у него могут возникнуть невротические расстройства. Благодаря высокой чувствительности нервной системы флегматики часто имеют выраженные художественные и интеллектуальные способности.

Признаки эмоционального напряжения в речи

Речь (устная или письменная) может также интересовать следователя, судью и как объект идентификации субъекта по ее особенностям (звук, почерк, другие признаки).

Как справедливо отмечается, речь участников общения с юристом, как правило, стилистически не организована, содержит избыточную информацию. По своей форме она

близка к обычной разговорной речи, нередко далекой от литературной нормы, включает большое количество информации, идущей по неязыковым (невербальным) каналам (мимика, жесты и т. д.).

Существенное влияние на качество, полноту речи оказывает состояние эмоциональной напряженности, в котором пребывает человек, вызванный в правоохранительные органы, находящийся в зале судебного заседания. Поэтому речь таких людей бывает весьма экспрессивной.

При возбудимом типе эмоциональной напряженности у людей чаще проявляется двигательное беспокойство, суетливость, раскрепощенность моторно-двигательных реакций, легкая отвлекаемость внимания. Напротив, при развитии тормозного типа эмоциональной напряженности могут наблюдаться скованное выражение лица говорящего, закрепощенность, фиксированность внимания на одном каком-то объекте, затруднения в осмысливании предмета разговора. В силу этих причин в речи таких лиц обычно содержатся повторения как целых фраз, так и отдельных слов, слогов. Многие фразы, слова остаются незавершенными, сопровождаются различными оговорками, поправками, поисковыми словами типа: «это...», «ну...», «такой...» и т. п. Конечные гласные в словах, предшествующих искомому слову, растягиваются.

Например, подозреваемый в краже на вопрос следователя, зачем он взломал замок, пытаясь уменьшить свою вину, отвечает:

– Я, это... я, когда плечом... ударился об эту вторую дверь, он, этот замок, отлетел что ли..., она открылась...

После уточняющего вопроса следователя:

– Вы что, были так пьяны, что не смогли идти сами?

следует ответ:

– Нет, ну, просто так, это... ну, я не помню, это... после такого случая э... у меня что-то... выскочило все из головы...

Нередко в речи таких лиц встречается перестановка слов в предложениях (инверсия), появляются формально-структурные нарушения фраз, неуклюжесть в их построении. Увеличиваются «паузы нерешительности» и латентный период реакции на вопросы/реплики допрашивающего лица. Речь нарушается глубокими вздохами, прерывистым дыханием.

Подмечено, что «за счет увеличения количества поисковых пауз в устных высказываниях в состоянии эмоциональной напряженности сокращается средняя длина отрезка речи, произносимого без пауз нерешительности, а также возрастает индекс нерешительности – отношение времени пауз в высказывании ко времени «чистой» речи». Уменьшается словарное разнообразие. Речь становится более стереотипной. Возрастает употребление слов со значением семантической безысклительности типа «всегда», «ничего», «никогда», «все» и т. п., передающих категорически позитивный или негативный оценочный смысл.

Чаще в состоянии эмоциональной напряженности употребляются усилительные частицы, по-иному расставляются ударения, что ведет к феномену так называемой «сверхподчеркнутой актуализации».

Юристу приходится иметь дело с различными людьми, в разной степени владеющими своей речью. В зависимости от образования человека, социально-культурной среды, в которой формировалась его личность, от его профессии, форма и содержательная сторона речи меняются. На характер речи влияет также обстановка, в которой происходит общение, сама процедура такого общения.

Лица, с которыми приходится общаться юристам, часто испытывают существенные затруднения в оперативном подборе слов для адекватного выражения своих мыслей, из-за чего появляются «слова-паразиты», не несущие какой-либо смысловой нагрузки, типа: «видите ли», «так сказать», «знаете ли», «вот» и т. д. Меняется грамматический

состав предложения, чаще употребляются глаголы, а не прилагательные, что делает речь более динамичной. Весьма распространены ошибки в согласовании членов предложения, которые не замечаются говорящими. Фразы становятся укороченными, появляется так называемый «телеграфный» стиль речи, что создает дополнительные трудности для понимания говорящего и протоколирования его показаний (объяснений).

Кроме того, во время проведения допроса в речевом поведении допрашиваемых лиц нередко наблюдается подсознательное стремление в своих ответах повторять слова, фразеологические конструкции, употребляемые следователем (судом). Данное явление опасно тем, что оно в значительной степени искажает смысл и содержание показаний. Например, слова «хулиганил», «совершил хулиганские действия», сказанные следователем, наполнены совершенно четким уголовно-правовым содержанием. Но этого обычно не наблюдается в речи свидетелей, далеких от правильного понимания юридического смысла подобной терминологии. Прибегая к тем же словам, свидетель может назвать любые действия обвиняемого, носившие насильственный характер, хулиганскими. Поэтому, задавая вопрос допрашиваемому, следует подбирать нейтральные в смысловом отношении выражения, которые не оказывали бы искажающего воздействия на его речь.

Аналогичное искажающее воздействие на речь допрашиваемого создает его неосознаваемое стремление мыслить так же, как думает и рассуждает вслух следователь – это явление получило название «вербальная ригидность». Поэтому совершенно обоснованы рекомендации ставить уточняющие вопросы, прибегая к передаче смысла сказанного с использованием других речевых оборотов, слов, перифраз.

Ложные показания можно выявить по следующим признакам:

- неопределенность сведений, содержащихся в показаниях;
- противоречие высказываний другим собранным по делу доказательствам, а также противоречия внутри самих показаний;
- оговорки, указывающие на значительно большую осведомленность допрашиваемого;
- описание событий, фактов с чрезмерной точностью, что может быть вызвано заучиванием заранее подготовленных показаний;
- сокрытие фактов, которые, по сведениям следователя, хорошо известны допрашиваемому, или забывчивость относительно событий, значение которых существенно для него;
- различное объяснение одних и тех же событий на разных допросах;
- бледность эмоционального фона показаний;
- наличие в показаниях словесных конструкций, фраз, не соответствующих уровню интеллектуального развития допрашиваемого;
- совпадение в мельчайших деталях показаний нескольких допрашиваемых;
- настойчивое, неоднократное повторение допрашиваемым по собственной инициативе каких-либо утверждений;
- подчеркивание допрашиваемым своей добропорядочности и незаинтересованности в деле;
- уклонение от ответов на прямые вопросы;
- психофизиологические реакции, свидетельствующие о проявлении внутреннего душевного волнения: замешательство, неожиданное смущение, суетливость, изменение цвета лица, тремор рук и др.

Глава 4. Психология несовершеннолетних

В широком смысле в область факторов риска для несовершеннолетних правонарушителей входят любой опыт, обстоятельства или личные характеристики, которые увеличивают вероятность того, что данный индивид совершит правонарушение. Ни один фактор риска не является единственной или ведущей причиной правонарушений; многие молодые люди, подвергшиеся воздействию различных таких факторов, никогда не совершают ничего противозаконного. Правонарушения среди несовершеннолетних, как правило, возникают в результате сложного взаимодействия широкого круга обстоятельств, которые варьируются от ребенка к ребенку. Комбинированные факторы риска обычно дают накопительный эффект (усиливают друг друга), и вероятность совершения правонарушения возрастает по мере увеличения числа таких факторов. Кроме того, воздействие того или иного риска варьируется в зависимости от возраста и этапа развития личности: некоторые из них могут оказывать воздействие только в определенное время. Поэтому попытки смягчить возможные риски должны учитывать состояние развития молодежи. Факторы для различных видов правонарушений также различаются.

Исследования показали, что несовершеннолетние правонарушители, как правило, следуют одной из двух возможных моделей: большинство случаев криминального поведения начинаются в подростковом возрасте и заканчиваются в юношеском; по второму сценарию проблемы с поведением стартуют в раннем возрасте (до пубертата) и продолжаются во взрослом периоде.

Факторы риска для несовершеннолетних правонарушителей многочисленны и разнообразны. Некоторые (например, пол) неизменны. Другие (условия соседства или динамика семьи), хотя и изменчивы в теории, носят системный характер, и их трудно контролировать. Тем не менее, понимая широкий спектр факторов риска для несовершеннолетних правонарушителей, программы профилактики и лечения могут быть адаптированы для удовлетворения уникальных потребностей различных групп молодежи, которым они призваны помочь.

Здесь мы снова возвращаемся к триединой модели, которая включает биологические, социальные и индивидуальные аспекты.

Индивидуальные и биологические факторы риска в формировании криминального поведения

Одним из самых достоверных предикторов будущей преступности является история асоциального поведения в детстве. Подростки, которые совершают антиобщественные деяния (например, кражи, драки, вандализм, поджоги и др.) до достижения половой зрелости (13-летнего возраста), чаще совершают правонарушения, чем те, кто не занимался ничем подобным до пубертата. Исследования также показывают, что насильственная карьера часто начинается с относительно незначительных форм антисоциального поведения, которые со временем обостряются. Лица, подвергшиеся раннему аресту (до 13 лет), чаще становятся хроническими правонарушителями к 18 годам. Такие хронические правонарушители составляют небольшой процент от общего числа, но несут ответственность за большинство серьезных насильственных преступлений. Кроме того, молодые люди, чья преступная карьера начинается рано, как правило, обнаруживают широкий спектр антисоциального поведения, а не специализируются на конкретном типе правонарушений. Таким образом, раннее детство может стать важным периодом для предупреждения преступности среди несовершеннолетних.

Употребление психоактивных веществ

Хроническое злоупотребление наркотиками и алкоголем является предвестником других опасных форм поведения, включая преступную деятельность. Хотя некоторые

эксперименты с наркотиками и алкоголем не являются чем-то необычным в подростковом возрасте, чрезмерное употребление – это фактор риска для развития криминального поведения.

Когнитивные дефициты

Когнитивный дефицит также входит в число факторов риска для преступного поведения. Низкий коэффициент интеллекта (IQ), слабые вербальные способности, неспособность к обучению и трудности с концентрацией внимания – все это связано с предрасположенностью к преступному поведению. Социально-когнитивное развитие особенно важно, поскольку оно влияет на способность человека понимать социальные нормы и соответствовать им. К примеру, исследования показали, что подростки-правонарушители с большей вероятностью, чем их сверстники, считают, что поведение других детей является преднамеренно враждебным, даже если это не так.

Психологический фактор

Молодые люди с тенденцией к импульсивному, гиперактивному поведению, с повышенной склонностью к риску более предрасположены к совершению противоправных действий. Существует мнение, что самоконтроль (или его отсутствие) является определяющим фактором криминализации на протяжении всей жизни. Люди с низким самоконтролем не проявляют усердия, им трудно откладывать удовлетворение своих потребностей, они плохо переносят разочарование, не интересуются долгосрочными делами и не способны решать проблемы вербальными, а не физическими средствами. Молодые люди, реагирующие на новые стимулы с тревогой или робостью, как правило, реже совершают антисоциальные действия.

Интересно, что двигательная неусидчивость (расторженность, неспособность усидеть на месте) в детском возрасте является более важным предиктором правонарушений в возрасте от 10 до 13 лет, чем низкая тревожность или отсутствие социального поведения. Фактически дети, которые становятся правонарушителями, чаще, чем их сверстники, страдают от синдрома дефицита внимания/гиперактивности (СДВГ).

Развитие мозга

Нейропсихологический дефицит (часто первоначально проявляющийся как тонкий когнитивный дефицит или сложный темперамент) можно связать с хроническими правонарушениями. Анатомические, химические и неврологические аномалии более распространены среди хронических преступников и лиц, проявляющих рецидивирующее антисоциальное поведение, чем среди людей в целом. Эти аномалии могут быть вызваны повреждением определенной области мозга (т. е. травмой) или различными поведенческими и экологическими факторами (например, плохое питание, воздействие насилия, злоупотребление психоактивными веществами).

Исследования показали, что пренатальные и перинатальные осложнения были связаны с тенденцией к асоциальному поведению в более позднем возрасте. Подростковый период – это время активного развития мозга, включая области, вовлеченные в различные аспекты самоконтроля. Таким образом, патологический ход развития в подростковом возрасте оказывает значительное влияние на регуляцию эмоций. Исследователи активно изучают сложные взаимосвязи биологических и психологических факторов как коррелятов проблем поведения.

Социальные факторы риска в формировании криминального поведения

Семья

Структура, динамика и поведенческий комплекс семьи – все это связано со склонностью несовершеннолетних к правонарушениям. Влияние семейного фактора наиболее выражено в раннем детстве. Хотя некоторые исследования показали, что дети из неполных семей подвергаются повышенному риску преступного поведения, эти различия часто оказываются незначительными, по сравнению с относящимися к

социально-экономическому статусу. Интересно отметить, что размер семьи связан с правонарушениями несовершеннолетних. При этом молодые люди, имеющие больше братьев и сестер, с большей вероятностью отличаются преступным поведением. К наиболее мощным предикторам преступности среди несовершеннолетних на уровне семьи относятся: отсутствие родительского надзора, непоследовательная дисциплина, враждебные или отвергающие стили воспитания. Кроме того, дети, ставшие свидетелями или жертвами насилия в семье, подвергаются еще большему риску преступного поведения. Антисоциальные братья или сестры, особенно близкие по возрасту, увеличивают вероятность участия ребенка в преступных деяниях, а молодые люди, чьи родители вовлечены в криминальную деятельность, скорее всего, повторят их путь.

Сверстники

Значимость сверстников в социальном окружении существенно возрастает в подростковом возрасте. Поэтому неудивительно, что большинство молодых людей совершают преступления в группах, и именно характеристики группы зачастую определяют, будет ли реализовано криминальное деяние. С другой стороны, важно понимать, что подростки, склонные к правонарушениям, чаще ищут других правонарушителей и налаживают с ними контакты. Таким образом, асоциальное влияние сверстников может быть взаимодополняющим. Возраст и пол сверстников подростка также являются важными факторами: наличие старших друзей связано с большей вероятностью правонарушений; друзья мужского пола, как правило, чаще поощряют антисоциальное поведение, чем женского. Членство в банде отражает самый крайний пример девиантного поведения. Нужно отметить, что агрессивные дети, которые повсеместно отвергаются своими сверстниками, получают больший риск стать хроническими несовершеннолетними правонарушителями, чем те, которые не отвергаются.

Негативное влияние сверстников, как правило, возникает в качестве ключевого фактора риска на более позднем этапе развития, тогда как влияние семьи обычно наиболее важно на более ранних этапах. Однако влияние сверстников существенно усиливается, когда в семье нездоровая атмосфера.

Место проживания

Дети, воспитывающиеся в неблагополучных районах, подвергаются большему риску стать несовершеннолетними правонарушителями, чем живущие в более богатых. Этот эффект соседства остается значительным даже при учете различий в качестве образования и социально-экономических статусах семей. Поскольку неблагополучные районы имеют слабый социальный контроль из-за изоляции и высокой текучести населения, преступное поведение, скорее всего, останется незамеченным или будет игнорироваться другими членами сообщества. Отсутствие социального контроля не только предоставляет больше возможностей для антисоциального поведения, но и повышает вероятность вовлечения молодежи в преступную деятельность другими членами сообщества. Такое воздействие является еще одним фактором риска последующих правонарушений.

Школа

Молодые люди, имеющие проблемы в школе, подвергаются повышенному риску стать правонарушителями. Сюда относятся: плохая успеваемость, слабые связи с преподавателями, низкие образовательные стремления и прочее. Такие риски связаны с делинквентным поведением даже тогда, когда учитываются когнитивные факторы (например, недостаточность интеллекта или внимания). Молодые люди, которые бросают среднюю школу, занимаются преступной деятельностью чаще, чем те, кто ее заканчивает.

Прогноз

Факторы риска в совокупности влияют на индивидуальное поведение. Хотя они и могут использоваться для прогнозирования относительной вероятности совершения правонарушений в больших группах с аналогичными характеристиками, но их нельзя использовать для надежного прогнозирования поведения конкретных лиц. Даже среди

групп, подверженных многочисленным факторам риска, большинство молодых людей, как правило, не демонстрируют девиантного поведения, что крайне затрудняет использование таких рисков для выявления будущих правонарушителей с достаточной точностью. Количество «ложных срабатываний» от таких прогнозов превысило бы количество «истинных положительных», а потенциальное клеймо «будущего преступника» само по себе пагубно для личности.

Особенности производства по уголовному делу о преступлении, совершенном несовершеннолетним

1. Обязательное участие в уголовном судопроизводстве защитника

Защитник участвует в уголовном деле с момента фактического задержания несовершеннолетнего, подозреваемого в совершении преступления, возбуждения в отношении него уголовного дела либо вынесения постановления о привлечении его в качестве обвиняемого.

Участие защитника обеспечивается посредством приглашения его подозреваемым/обвиняемым, его законным представителем, другими лицами по поручению или с согласия несовершеннолетнего либо путем назначения дознавателем/следователем/прокурором/судом по просьбе подозреваемого/обвиняемого.

Если защитник не приглашен самим подозреваемым/обвиняемым, его законным представителем, а также другими лицами по его поручению или с согласия, участие защитника в уголовном судопроизводстве по просьбе указанных участников уголовного процесса обеспечивает дознаватель/следователь/прокурор/суд.

2. Обязательное участие в уголовном деле законных представителей несовершеннолетнего подозреваемого или обвиняемого

Они допускаются к участию в уголовном деле на основании постановления прокурора, следователя, дознавателя с момента первого допроса несовершеннолетнего в качестве подозреваемого или обвиняемого.

Права защитника:

- знать, в чем подозревается или обвиняется несовершеннолетний;
- присутствовать при предъявлении обвинения;
- участвовать в допросе несовершеннолетнего подозреваемого, обвиняемого, а также с разрешения следователя в иных следственных действиях, производимых с его участием и участием защитника;
- знакомиться с протоколами следственных действий, в которых он принимал участие, и делать письменные замечания о правильности и полноте сделанных в них записей;
- заявлять ходатайства и отводы, приносить жалобы на действия (бездействие) и решения дознавателя, следователя, прокурора;
- представлять доказательства;
- по окончании предварительного расследования знакомиться со всеми материалами уголовного дела, выписывать из него любые сведения и в любом объеме.

Реализация этих прав должна обеспечивать общую психологическую и эмоциональную поддержку несовершеннолетнего в течение всего уголовного судопроизводства.

Но если имеются основания полагать, что действия законного представителя наносят ущерб интересам несовершеннолетнего подозреваемого, обвиняемого, он может быть отстранен от участия в уголовном деле постановлением прокурора, следователя или дознавателя, которое объявляется указанному в постановлении лицу. Однако в

этом случае к участию в уголовном деле допускается другой законный представитель несовершеннолетнего подозреваемого, обвиняемого.

Знание психологических особенностей подростков способствует правильному решению задач расследования преступлений и перевоспитания несовершеннолетних преступников. Работники правоохранительных органов, и в первую очередь, органов предварительного следствия, используя эти знания, обеспечивают правильную диагностику личности несовершеннолетнего, индивидуальный подход к нему, выбор и применение наиболее соответствующих ситуации тактических приемов и др.

Адекватный анализ личности несовершеннолетнего правонарушителя на предварительном следствии соответствует следующей схеме:

- Наследственно-биологические факторы: алкоголизм, предрасположенность к нервным или психическим заболеваниям одного из родителей, патологическая беременность, ненормальные роды и др.
- Ближайшее социальное окружение подростка: семья, социально-экономический статус родителей, братьев, сестер, особенности воспитания, школа, отношение к учебе, отношения с учителями (возможные конфликты), положение в классе, ценностные ориентации одноклассников, друзья, их социальное положение и ценностные ориентации, статус в группе друзей.
- Личностные характеристики подростка: особенности характера и темперамента, ценностно-мотивационный блок, ценностные ориентации, мотивация достижений, уровень притязаний, самооценка и возможные конфликты в области самооценки, отношение к профессии – сознательность выбора, место профессии в системе ценностей, планы на будущее.

Правосознание подростка

Для изучения условий жизни и воспитания несовершеннолетнего обвиняемого или подозреваемого необходимо изучать и другие сферы – семью, место работы и учебы. При рассмотрении семейной ситуации нужно выяснить условия жизни несовершеннолетнего до и после совершения преступления. Это имеет большое значение при определении судом вида и размера наказания.

Однако не во всех случаях сами органы правосудия и лица, их представляющие, могут использовать все данные и методы современной психологической науки. В ряде случаев в связи с большой сложностью вопросов и необходимостью для их решения специальных знаний по уголовному делу назначается судебно-психологическая экспертиза.

Объектом психологической экспертизы являются не показания свидетелей, обвиняемых и потерпевших, а индивидуальные особенности протекания психических процессов у лица, дающего показания, и влияние таких особенностей на адекватность восприятия и воспроизведения того или иного явления.

Заключение эксперта-психолога не есть оценка достоверности показаний, так как психологическая экспертиза решает вопрос только об объективной возможности того или иного лица адекватно отражать факты, интересующие органы следствия.

Для решения вопросов, мог ли несовершеннолетний полностью осознать значение своих действий, большое значение имеет психологическая экспертиза: например, когда у следователя возникают сомнения в умственном развитии подозреваемого/обвиняемого, в степени зрелости его интеллекта.

При анализе причин антиобщественной ориентации личности подростка психолог исследует особенности формирования его правосознания, реальных жизненных ценностей, нравственно-нормативных установок и соотносит их с выделенными индивидуально-типологическими и характерологическими критериями. В процессе исследования специфики принятия решений изучаются индивидуальные свойства личности.

При проведении большинства следственных действий с участием несовершеннолетних действуют специфические психологические закономерности, связанные с возрастными и другими особенностями их личностей.

Следователь должен хорошо знать психологические параметры несовершеннолетних и учитывать их при выборе тактических приемов проведения того или иного следственного действия.

Допросу несовершеннолетнего подозреваемого/обвиняемого должна предшествовать тщательная подготовка, для чего необходимо выяснить, какие люди окружают несовершеннолетнего, в каких условиях он живет, с кем дружит, как он работает или учится, а также определить уровень его развития, способности, круг интересов и особенности характера. Одновременно решается вопрос о том, кого имеет смысл пригласить для участия в допросе.

Каждый допрос несовершеннолетних можно разделить на следующие пять этапов:

- 1) На начальном этапе допроса следователь, как правило, в устной форме получает от несовершеннолетнего его анкетные данные. Оба собеседника приблизительно намечают линию своего дальнейшего поведения по отношению друг к другу. Главная задача следователя – правильно диагностировать личность допрашиваемого.
- 2) Вступление в психологический контакт между допрашиваемым и допрашивающим – содержание второго этапа допроса. Следует отметить, что контакт устанавливается не на каждом допросе, однако практически каждый следователь пытается его достичь. На этой стадии темой беседы являются обычные, незначительные для существа дела вопросы. Как правило, они касаются биографии допрашиваемого, его учебы, увлечений и т. д. Оба собеседника окончательно вырабатывают в отношении друг друга общую линию поведения. Также определяются общие параметры беседы: ее темп, ритм, основные состояния собеседников, приемы устной речи, позы, мимика и в некоторых случаях – основная аргументация.
- 3) Главная часть допроса, когда следователь стремится получить от допрашиваемого основную информацию по делу. При правильно организованном допросе это обычно удается.
- 4) Затем следователь сопоставляет полученную на допросе информацию с уже имеющимися у него сведениями по делу и пытается устранить противоречия, неясности, неточности и т. д.
- 5) На заключительном этапе допроса следователь различными способами (рукопись, машинопись, магнитофонная запись, стенограмма) заносит в протокол полученную информацию и представляет ее в письменном виде допрашиваемому, который, подтвердив правильность записанного в протокол, его подписывает. На этой стадии важно сохранить лексические особенности речи несовершеннолетнего.

Подготовленный с глубоким знанием всех материалов дела и проведенный с учетом всех личностных особенностей допрос, несомненно, убеждает допрашиваемого не только в бесперспективности запирательства, но и наглядно показывает истинную цену его преступного поведения, неизбежность разоблачения и грядущего наказания со всеми вытекающими последствиями как для самого виновного, так и для его близких.

Для достижения намеченной цели следователю необходимо, наряду с материалами уголовного дела, анализировать сведения, полученные о несовершеннолетнем, в соответствии с изложенной в данном разделе программой.

В процессе подготовки к допросу следователь должен не только планировать последовательность и формулировку вопросов, но и прогнозировать возможные варианты

ответов и в зависимости от этого, основываясь на имеющейся у него информации и анализе всех обстоятельств, заранее подготовить необходимые дела.

Исходя из материалов дела, следователь должен определить линию взаимоотношений с допрашиваемым. Если преступление было совершено вследствие неблагоприятно сложившейся ситуации, и допрашиваемый тяжело переживает, подавлен случившимся, следует помочь ему не только в выборе линии поведения на следствии, но и в дальнейшей повседневной жизни. Для этого следователю необходимо собрать материалы, которые дали бы возможность подвести несовершеннолетнего к правильной оценке не только совершенного им преступления, но и иных негативных поступков.

Если из материалов дела или в процессе непосредственного общения следователю очевидно, что несовершеннолетний бравирует совершенным преступлением, недостойно ведет себя, необходимо сразу же пресечь такое поведение.

На допросе следователь должен избрать такую тактику общения с допрашиваемым, чтобы тот убедился в его объективности и беспристрастности.

Следователю необходимо самому допросить родителей (или лиц, их заменявших), педагогов, мастеров, товарищей по учебе и работе, по совместному проведению свободного времени, а проведение действий, не требующих обязательного его участия – поручить работникам органов дознания.

Добытая до допроса информация о личностных особенностях несовершеннолетнего (правдивость, лживость, жестокость, доброта, агрессивность и т. д.), несомненно, поможет следователю выбрать правильную тактику допроса.

Изучая личность несовершеннолетнего, следователь должен установить в первую очередь его положительные качества, определить время, когда его поведение стало меняться в худшую сторону, выяснить причины этих изменений. Они могут быть вызваны неурядицами в семье, другими неблагоприятно сложившимися обстоятельствами, болезнью или смертью одного из родителей и т. д. Собранные данные позволят следователю создать правильное представление о положительных и отрицательных качествах личности несовершеннолетнего, об условиях жизни, учебы, работы, о микроклимате среды, где онращается, о его склонностях и т. д. Все это необходимо следователю не только для получения правдивых показаний, но и для надежного воздействия на несовершеннолетнего в плане критического осмысления и совершенного преступления, и своего негативного поведения в целом.

Наибольшую общественную опасность в делах о преступлениях несовершеннолетних представляет организатор, «главарь» преступной группы, поэтому еще на стадии подготовки к допросу подозреваемого/обвиняемого следователю надо учесть необходимость выявления такого «главаря» и установления его действительной роли. Следует помнить, что несовершеннолетние по самым разным причинам стараются скрыть действительных организаторов, «главарей» группировок и нередко их вину берут на себя.

В роли организаторов преступных групп несовершеннолетних в подавляющем большинстве случаев выступают ранее судимые взрослые или близкие к совершеннолетию люди, которые уже привлекались к уголовной или административной ответственности. Они обычно опытнее и физически сильнее остальных. Бравируя «уголовным прошлым», превосходством в физической силе, «главари» подчиняют несовершеннолетних членов группы своей воле, нередко терроризируют их.

Успешность допроса во многом зависит от выбора места и обстановки его проведения. Недопустимо панибратское отношение с допрашиваемым. С самого начала встречи необходимо, чтобы несовершеннолетний понял, что он попал в очень серьезную жизненную ситуацию, что от его правдивости зависит будущее. Однако обстановка допроса не должна быть запугивающей: между допрашиваемым и следователем в идеале складываются серьезные, подчеркивающие значимость происходящего отношения.

Допрашивая несовершеннолетнего об условиях жизни семьи, об учебе в школе, техникуме, ПТУ, о работе, об отношении членов семьи к нему и т. д., следователю необходимо быть тактичным и помнить, что подростки, особенно из неблагополучных семей, стыдятся поведения близких, поэтому не всегда дают правдивые показания. Нарушение этих рекомендаций может привести к потере психологического контакта, что затруднит допрос.

Вопросы для проверки и обсуждения:

- **Какие факторы обуславливают преступность несовершеннолетних?**
- **Чем характеризуется личность «трудного» подростка?**
- **Чем определяется конфликтность в отношениях со взрослыми?**
- **Какими факторами порождается девиантное поведение у подростков?**
- **Может ли источником такого поведения служить социальное неравенство?**
- **От чего зависит успешность проведения допроса?**

Глава 5. Судебно-психологическая экспертиза

Психологическая экспертиза – это комплексное психологическое обследование человека, в котором решающую роль играет заключение психолога-эксперта, отвечающего на определенные, ясно сформулированные практические вопросы. Круг таких вопросов может быть достаточно широким: от различных проблем судебной экспертизы до определения пригодности личности к выполнению тех или иных работ.

Поскольку психологическую экспертизу проводит специалист-психолог, в рамках данного курса мы остановимся только на общих знаниях и представлениях о процедуре и нормах такой экспертизы.

Основными задачами экспериментально-психологического исследования в рамках судебно-психиатрической экспертизы являются:

- Предоставление дополнительных патопсихологических данных в целях дифференциальной диагностики. Выделены специальные патопсихологические симптомокомплексы – совокупность особенностей и нарушений познавательных процессов, относительно специфичных для той или иной патологии клинической нозологии, имеющих в своей основе определенные психологические механизмы. Описаны три основных патопсихологических симптомокомплекса: для больных шизофренией, при органических психических расстройствах и при психопатиях (расстройствах личности).
- Установление степени выраженности (глубины) имеющихся у испытуемого психических расстройств. Решение этой задачи включает выявление следующих обязательных компонентов: общий уровень развития познавательной сферы; объем общих сведений и знаний испытуемого; принципиальная способность испытуемого ориентироваться в практических, житейских ситуациях; степень обучаемости; уровень развития эмоционально-волевых структур.

По результатам экспериментально-психологического исследования составляется заключение, в котором должны быть отражены следующие моменты:

- Общее введение: особенности поведения испытуемого в исследовании и в беседе, понимание им целей экспертизы, психологические аспекты внутренней картины болезни, актуальные установки, планы на будущее, жалобы.
- Особенности деятельности испытуемого в экспериментальной ситуации: понимание и усвоение инструкций, особенности выполнения заданий, реакция на успех и неуспех, на корригирующие замечания, помощь. Здесь же можно отразить особенности умственной работоспособности, внимания.
- Данные об уровне развития различных сторон памяти, об особенностях и нарушениях мнестических процессов.
- Данные об особенностях ассоциативных процессов.
- Данные об уровне развития интеллекта, об операциональных, динамических и мотивационных нарушениях процессов обобщения и абстрагирования, о расстройствах логики и особенностях других сторон мыслительной деятельности.
- Данные об особенностях личности – в эмоционально-волевой сфере, смысловом восприятии, самосознании.
- Резюмирующая часть: обобщение экспериментальных данных об особенностях и нарушениях познавательной деятельности и личностной сферы и результатов наблюдений при исследованиях. Форма представления обобщенных патопсихологических данных должна определяться тем, какого рода затруднения испытывает эксперт-психиатр при решении им диагностических и экспертных вопросов и, соответственно, задачей, которую он ставит перед психологом.

Классификация видов экспертиз:

- по возможности непосредственного освидетельствования от экспертного лица – очная и заочная (в том числе и посмертная);
- по количеству лиц, участвующих в производстве экспертизы – единоличные и комиссионные;
- по месту и условиям проведения – амбулаторная, стационарная и проводимая в зале судебного заседания;
- по процессуальному положению в уголовном процессе подлежащих экспертизе лиц – обвиняемых (подозреваемых, подсудимых), свидетелей и потерпевших.

Объектом исследования эксперта-психолога является психическая деятельность подэкспертного лица в юридически значимых ситуациях. Предметом исследования – закономерности и особенности структуры и протекания психических процессов, имеющие юридическое значение и влекущие определенные правовые последствия. Специальные познания эксперта-психолога – это психологические, теоретические и методологические знания о закономерностях и особенностях структуры психической деятельности человека, полученные в результате специальной подготовки, внедренные в практику судебной экспертизы и используемые в процессуальных действиях. Юридическое значение имеют не диагностируемые экспертом общие психологические явления, а «экспертные» понятия.

«Экспертные понятия»:

- аффект (сильное душевное волнение);
- индивидуальные психологические особенности, оказывающие существенное влияние на поведение;
- ограниченная вменяемость.

Важными в уголовном процессе являются понятия невменяемости и ограниченной вменяемости. Невменяемость – состояние лица, при котором оно не в состоянии осознавать фактический характер и общественную опасность своих действий либо руководить ими вследствие психического заболевания или иного болезненного состояния психики. В уголовном праве является основанием освобождения лица от уголовной ответственности и применения к нему медицинских мер принудительного характера.

В судебно-психологической экспертизе применяются следующие методы исследования:

Метод наблюдения, позволяющий изучить поведение подэкспертного в естественных условиях в процессе общения, учебы, трудовой деятельности. Этот метод для эксперта носит эпизодический характер и проводится в системе оценки познавательных процессов, общения, деятельности. Для подтверждения фактов наблюдения пользуются свидетельскими показаниями проходящих по делу родственников, сослуживцев, соседей, а также характеристиками с места учебы и работы (т. е. анализируются данные наблюдающего окружения).

Метод естественного эксперимента, который может быть проведен в рамках следственного эксперимента, для того чтобы восстановить картину преступления. По поведению подэкспертного получают дополнительную информацию о личности преступника.

Метод беседы (вопросно-ответный метод), с помощью которого выясняется отношение подэкспертного к различным сторонам жизни, нормам поведения, моральным принципам и т. д. Для проведения беседы эксперт должен заранее подготовиться, ознакомиться с материалами уголовного дела и составить план беседы.

Метод педагогической психологии, который включает описание жизни подэкспертного (анамнез личности, предысторию развития отклонений в психике).

Метод изучения материалов уголовного дела, который предусматривает ознакомление эксперта с документацией, письмами, показаниями, написанными рукой самого обвиняемого. При этом оценивается почерк, словарный запас, грамотность изложения и в целом уровень развития личности обвиняемого.

Метод тестирования, в котором используются специально разработанные задания, тесты для оценки памяти, мышления, эмоционально-волевой сферы, личностных качеств подэкспертного.

Лабораторный эксперимент, позволяющий объективизировать наблюдения эксперта. Проводится очень редко, так как нет специальных лабораторий и оборудования. Этот метод предусматривает проведение специальных полиграфических исследований («детектор лжи»), в процессе которых регистрируются особенности кожно-гальванической реакции (КГР), электроэнцефалограммы (ЭЭГ), ритмокардиограммы (РКГ) на эмоционально значимые стимулы.

Задание для группы:

Предложить участникам разбиться на пары и протестировать друг друга по психологическим методикам (методики можно подготовить заранее либо дать участникам ссылки на сайты, где есть их онлайн версии, дабы не тратить время на подсчет баллов; это могут быть тесты темперамента, характера, личностных особенностей).

После проведения тестов участникам дается задание – составить портрет своего партнера по заданию на основе беседы, наблюдения и результатов тестов и представить его группе.

Глава 6. Психология конфликта: примирение сторон

Конфликт (от латинского «conflictus» – столкновение) – это вид отношений двух и более сторон (людей или групп) на почве противоречия интересов, взглядов или целей, связанный, в основном, с большим количеством негативных эмоций.

Конфликт имеет как негативные стороны, так и позитивные, поэтому важно уметь замечать конфликты, реагировать на них и по возможности разрешать в наиболее благоприятном из возможных варианте.

Негативные аспекты конфликта

- Нарушение межличностных отношений
- Неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга
- Снижение производительности труда
- Ухудшение качества совместной деятельности
- Ухудшение социально-психологического климата
- Материальные и эмоциональные затраты

Позитивные аспекты конфликта

- Разрядка сложившейся напряженности
- Стимуляция активности
- Сплочение единомышленников
- Толчок к изменению и развитию, инновациям
- Устранение противоречий в отношениях
- Диагностическая роль

Классификация конфликтов

Конфликты бывают межличностные, социальные и внутренние (разворачивающиеся внутри личности).

Межличностные конфликты – происходят между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Причины таких конфликтов могут быть как психологические, так и социальные.

- Ценностные межличностные конфликты могут возникнуть между индивидами с противоположными представлениями, имеющими особо значимый, смыслообразующий характер (нравственные и религиозные убеждения, политические взгляды). Конфликт ценностей возникает тогда, когда одна из сторон начинает навязывать свои взгляды другой стороне, что часто в силу особой значимости ценностей воспринимается как посягательство на личность.
- Межличностные конфликты интересов – ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, которые оказываются несовместимыми или противоречащими друг другу (между супругами по поводу воспитания детей, между жильцами дома по поводу использования общих площадей).
- Межличностные ресурсные конфликты, когда участники претендуют на один и тот же ресурс (финансы, должность и т. п.).

Социальный конфликт – его причиной являются разногласия социальных групп или личностей при различии во мнениях и взглядах, стремлении занять лидирующее положение. Это одно из проявлений социальных связей людей.

- Социальные конфликты интересов – отношения между социальными группами, имеющими несовместимые цели (трудовые споры между работодателем и наемным работником).
- Социальные конфликты ценностей – отношения между социальными группами, исповедующими несовместимые ценности (межконфессиональная вражда и политическое противостояние).
- Социальные конфликты идентификации – отношения между индивидами, испытывающими обостренное чувство принадлежности к определенной социальной группе (национальная вражда и межкультурные конфликты).

Внутриличностные конфликты представляют собой глубинное противоречие, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема.

Мотивационные эго-конфликты – когда человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере привлекательными, но взаимно исключаящими альтернативами «могу то/могу это» (две должности, продвижение по службе или обучение с увольнением).

Когнитивный конфликт – противоречие между несовместимыми представлениями: «Он мой отец, но родители так не поступают». Такой конфликт еще может носить название «когнитивный диссонанс», когда убеждения конфликтуют между собой («курить вредно, но приятно»).

Ролевые конфликты – возникают, когда ролевые позиции и, соответственно, ролевое поведение несовместимы и превращаются в серьезную психологическую проблему (профессиональная роль женщины и материнство, например).

Причины конфликтов

Конфликты возникают из-за отсутствия равновесия в отношениях, например, из-за неравенства социального статуса, экономического положения, доступа к ресурсам или распределения власти.

Причины конфликтов – это явления, события, факты, ситуации, действия субъектов, которые предшествуют конфликту и вызывают его.

Что вызывает и провоцирует конфликты?

Слова, какие-то действия или бездействие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт – инциденты или конфликтогены.

Одиночный конфликтоген, как правило, не способен непосредственно привести к конфликту. Для этого необходима цепочка конфликтогенов, когда на слово или действие в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном.

Модели поведения в конфликте

Конструктивная. Выражается в стремлении уладить конфликт, найти приемлемое для обеих сторон решение. Проявляется в доброжелательном отношении к сопернику, открытости, искренности, выдержке и самообладании.

Деструктивная. Выражается в стремлении к принижению соперника, расширению и обострению конфликта. Проявляется в подозрительности, недоверии, негативных оценках соперника, иногда переходящих в нарушение этики общения.

Конформистская. Выражается в пассивности, склонности к уступкам. Проявляется в непоследовательности в оценках и суждениях, уходе от обсуждения, соглашательстве.



В любом конфликте присутствуют основные элементы, которые необходимо выявить и описать в процессе анализа конфликта:

- *Кто?* – конфликтующие стороны, числом не менее двух оппонентов.
- *Из-за чего?* – предмет разногласий.
- *Почему? Ради чего?* – мотивы оппонентов.
- *Что делают?* – реальное взаимодействие между оппонентами, противоборство.
- *Что чувствуют?* – враждебность между ними, сопровождающаяся сильными эмоциональными переживаниями хотя бы одной из сторон.
- *О чем думают?* – представления о конфликтной ситуации, которые чаще всего не совпадают.



Стратегии разрешения конфликтов

Стратегия «Выигрыш – Выигрыш»

- Стороны осознают существующее между ними напряжение, с которым они справляются путем контроля над собой. Стороны нацелены на сотрудничество, несмотря на личное недовольство.
- На этом уровне стороны способны разрешить конфликт сами, медиация применяется лишь в исключительных случаях.

Стратегия «Выигрыш – Проигрыш»

- Превалирует раздражение по отношению к другой стороне. Социально-эмоциональный конфликт. Здесь важнее всего выиграть (заставить другую сторону проиграть).

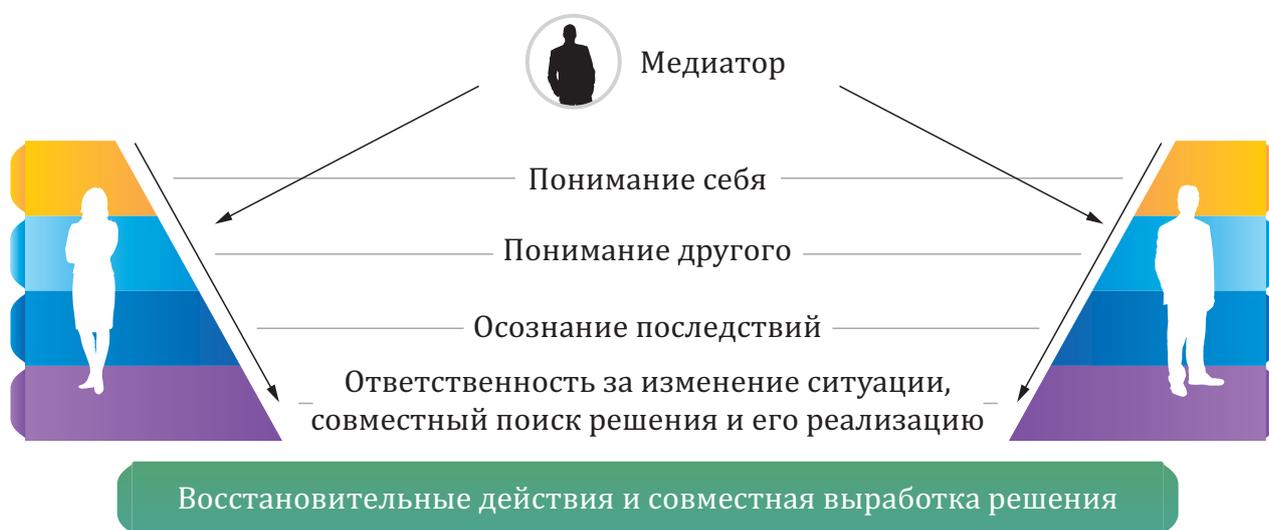
- На втором уровне необходима помощь других людей, медиация наиболее продуктивна.

Стратегия «Проигрыш – проигрыш»

- Стороны не избегают столкновений и относятся друг к другу как к неодушевленным объектам.
- На этом уровне использование медиации не рекомендуется.

Медиация – medium (лат.) – посредничество, вмешательство с целью примирения:

- Это форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной (беспристрастной) стороны – медиатора.
- Является наиболее мягким способом альтернативного разрешения споров. Во время процедуры медиации стороны, участвующие в конфликте, самостоятельно приходят к взаимовыгодному решению, опираясь на опыт, знания и умения медиатора (посредника). Разрешение спора полностью зависит от воли самих спорящих.



Этапы проведения медиации:

- 1) Вступительное слово медиатора
- 2) Презентация сторон
- 3) Дискуссия
- 4) Кокус
- 5) Формирование повестки дня
- 6) Выработка предложений
- 7) Подготовка соглашения
- 8) Выход из медиации

Во вступительном слове медиатор рассказывает сторонам, что такое процесс медиации, на каких принципах он построен (особое внимание здесь стоит уделить конфиденциальности), объясняет свои функции в этом процессе и свою роль в предстоящих переговорах, знакомится со сторонами и представляется сам, рассказывает сторонам, какую роль они играют в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров (если хотя бы одна из сторон не располагает достаточным временем (в среднем 2,5-3 часа), то медиацию лучше перенести), все ли заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации присутствуют на переговорах или стоит пригласить кого-то еще, рассказывает сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговаривает возможность проведения кокусов, т. е. индивидуальных бесед медиатора с каждой стороной.

Таким образом, во вступительном слове медиатор сообщает сторонам большой объем информации, однако важно, чтобы такое сообщение не стало монотонным монологом. Медиатор должен уметь «держаться» внимание, постоянно убеждаясь в том, что стороны внимательно слушают его и понимают то, о чем он говорит. Вступительное слово занимает в среднем 10–15 мин., и не стоит его искусственно сокращать за счет каких-то моментов. Самый, на ваш взгляд, незначительный нюанс, о котором вы не упомянули, в процессе медиации может превратиться в серьезную проблему.

Опытные медиаторы большое внимание уделяют вступительному слову, так как необходимо, чтобы оно было четко структурировано и отработано. Произнося вступительное слово, медиатор знакомится со сторонами, создает необходимую психологическую атмосферу, устанавливает правила ведения процесса медиации, закладывает необходимый фундамент для дальнейшей работы.

Презентация сторон. На этом этапе медиатор предоставляет каждой стороне возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Начать рассказ о своем видении ситуации предлагается, как правило, той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время рассказа сторон медиатор является активным слушателем, делает для себя необходимые пометки в блокноте, чтобы не упустить в дальнейшем важные детали, в случае необходимости задает уточняющие вопросы. Важно, чтобы во время рассказа вторая сторона не перебивала презентующую. Медиатор должен обеспечить необходимый порядок при проведении медиации. По окончании рассказа каждой стороны он кратко пересказывает услышанное, избегая оценок и сглаживая все острые углы. В завершении медиатор интересуется: не упустил ли он что-либо значимое, не хочет ли презентующая сторона что-то добавить к сказанному.

Во время проведения этого этапа важное значение имеет резюмирование – пересказывание медиатором услышанного от каждой стороны. В данном случае применяется уже «эхо-техника» – пересказывая услышанное, медиатор дает возможность презентующей стороне услышать свой рассказ со стороны, внести необходимые дополнения и уточнения. Этот же рассказ слышит вторая сторона, но от человека, не участвующего в споре. Его безоценочный пересказ не несет в себе агрессивной, эмоциональной окраски, из него исключены все обидные для стороны высказывания. Это помогает второй стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента.

Дискуссия. По окончании презентации сторон медиатор предлагает сторонам обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать свои замечания. Вполне возможно, что стороны начнут вести весьма эмоциональный диалог. В этом случае медиатору стоит дать им высказаться, «сбросить» накопившиеся эмоции – применить технику «вентиляция эмоций», но не выпускать ситуацию из-под своего контроля. Во время проведения дискуссии ведется работа по первичному формированию повестки дня, проявляются моменты, по которым сторонам предстоит прийти к согласию.

В том случае, если во время дискуссии страсти накаляются, и дискуссия превращается в перепалку или стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога, медиатор объявляет им о необходимости проведения кокусов.

Кокус – беседа медиатора с каждой стороной индивидуально. В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой из них, должно быть одинаковым, так же, как и время, затраченное на кокус. Это необходимо, чтобы впоследствии медиатора не обвинили в симпатии только к одной из сторон.

Во время проведения кокуса могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. В кокусе медиатор помогает участнику медиации увидеть со стороны свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства (здесь удобно применить технику «адвокат дьявола»).

По окончании кокуса медиатор резюмирует беседу, спрашивает сторону, не хочет ли она что-то добавить или уточнить, уточняет, что именно из сказанного в ходе кокуса он может сообщить другой стороне.

Проведение кокусов позволяет медиатору выявить возможные точки соприкосновения сторон по спорному вопросу.

Формирование повестки дня. На этом этапе медиатор предлагает сторонам сформулировать и записать те вопросы, по которым они хотят прийти к соглашению в ходе процесса медиации. Вопросы повестки дня должны быть сформулированы сторонами таким образом, чтобы они понимались всеми однозначно. По завершении формирования повестки дня медиатор зачитывает сторонам сформулированные ими вопросы и предлагает в случае необходимости что-то подкорректировать или добавить.

Выработка предложений. Стороны обмениваются предложениями по решению каждого вопроса, внесенного в повестку дня. Этот этап является одним из самых важных в процессе медиации. Медиатор помогает сторонам в случае необходимости услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, определить дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к новому решению, удовлетворяющему обоим, и т. д. Совсем не обязательно, чтобы в каждой ситуации медиатор активно выполнял все перечисленные функции. Иногда сторонам лучше не мешать, но держать руку на пульсе переговоров необходимо.

Подготовка соглашения. На предыдущем этапе стороны совместно выработали предложения по разрешению спорных вопросов, внесенных в повестку дня. Теперь необходимо проверить каждое из них, протестировать на реальность. Если какое-либо из предложений не выдержало тест на реальность, то необходимо вернуться к обсуждению и выработке нового предложения, которое было бы выполнимо и приемлемо для каждой из сторон. Те предложения, которые прошли тест на реальность и устраивают обе стороны, вносятся в составляемый договор (предварительно в случае необходимости редактируются). Составленное соглашение должно однозначно трактоваться каждой стороной.

Важную роль на этом этапе играет обсуждение сторонами возможных последствий и действий друг друга в случае неисполнения составленного соглашения одной из них.

Выход из медиации. Руководитель санкт-петербургского Центра разрешения конфликтов О. В. Аллахвердова комментирует этот этап следующим образом: «Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную и успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон, и т. п. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние: стало им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т.д.»

Итак, вы получили некоторое представление о том, что такое медиация, чем она отличается от судопроизводства, каковы принципы проведения медиации, какова роль и функции медиатора, какие этапы включает медиация. Кроме того, вы уже знакомы с правилами проведения переговоров и представляете разницу между переговорами и медиацией.

Используя полученные знания о переговорах и медиации, попробуйте провести ролевую учебную игру по медиации. В качестве фабулы такой игры можно использовать ситуацию, предоставленную санкт-петербургским Центром разрешения конфликтов.

Для проведения ролевой игры необходимо участие трех человек. Один выполняет роль медиатора, двое других – роли сторон. Стороны знакомятся с общей информацией и конфиденциальными данными, относящимися только к их роли. Медиатор знакомится только с общей информацией.

По окончании ролевой игры обменяйтесь мнениями по поводу проведенной медиации и прокомментируйте работу каждого участника игры, используя для этого оценочные листы, разработанные Центром разрешения конфликтов.

Упражнение

Конфликтная ситуация «Сестры»

Конфликт произошел между двумя сестрами – Татьяной и Галиной – по поводу покупки квартиры. Галина переехала к Татьяне на постоянное место жительства и попросила ее в мае 1999 г. помочь купить ей квартиру в течение года. Татьяна получила от сестры 35 000 долл. на покупку трехкомнатной квартиры (была составлена расписка в получении денег и доверенность), после чего Галина временно уехала к матери. В мае 2000 г. Галина узнала, что покупка квартиры задерживается, так как деньги вложены в строительство нового дома (договор долевого строительства заключен от имени Галины), а сдача дома состоится в декабре 2000 г.

У Галины возникли подозрения в нечестности сестры. Она считает, что ее деньги используются сестрой в личных целях (для получения прибыли). Получение квартиры задерживается уже в течение полугода, так как она рассчитывала въехать в новую квартиру в мае 2000 г. Конфликт углубляется.

Информация для Галины

Вы – Галина, 50 лет. Отношения с сестрой были до этого хорошие. Вы помогли ей получить образование и устроиться на работу, помогали материально в процессе учебы. Вы продали после смерти мужа две квартиры (выручив от продажи примерно 45 000 долл.) и приехали к сестре с богатыми подарками. Вы искренне считаете, что в отсутствие своей семьи (у Вас нет детей) должны помогать семье своей сестры. Возникшее недоверие к действиям сестры тяготит Вас, знакомые и родственники считают, что Вас обманывают, и это еще больше обостряет ситуацию.

Конфиденциальная информация. Во время конфликта дочь Татьяны, которую очень любила Галина и неоднократно баловала дорогими подарками, обозвала ее «бесплодной куклой», что еще более углубило конфликт. Галина считает, что ее личная жизнь не сложилась, и прекращение отношений с самым близкими людьми – сестрой и семьей сестры – привело ее в депрессивное состояние.

Информация для Татьяны

Вы – Татьяна, 40 лет. Вы тяжело переживаете ситуацию. Вы решили вложить деньги в доленое строительство (сделали первый взнос в размере 20 000 долл.) в связи с тем, что это дало бы возможность удешевить покупку квартиры и сэкономить деньги для покупки квартиры для дочери, которая только что вышла замуж. После приезда Галина обещала дать деньги дочери на однокомнатную квартиру, но впоследствии более об этом не упоминала, хотя Вы рассчитывали на эти деньги. Более того, Галина хочет получить трехкомнатную квартиру, которая, по Вашему мнению, не нужна одинокой 50-летней женщине. Галина отличается большой расточительностью, крайней непрактичностью. Она планирует истратить все оставшиеся деньги от продажи двух квартир (10 000 долл.) на отделку и обстановку новой квартиры. Она имеет до ста пар туфель, пять шуб и т. д., что, по Вашему мнению, говорит о ее крайней непрактичности. Тем более что Вы сейчас нуждаетесь в помощи для дочери.

Конфиденциальная информация. Татьяна в декабре 1999 г. вложила часть денег, выделенных на покупку квартиры (15 000 долл.) под большой процент в банк на свое имя на год, для того чтобы заработать на квартиру дочери, и ждет окончания этого срока и момента сдачи дома (эти 15 000 долл. по договору долевого строительства она должна внести по окончании строительства дома).

Кейс №1

Айнура и Гульжамал живут по-соседски уже несколько лет. Их земельные участки расположены рядом. На одном участке возвышается большой красивый дом с садом, множественными пристройками, и за внушительным забором в нем живет большая семья. Это дом Гульжамал.

По соседству же пока есть только фундамент будущего дома. Рядом стоит маленький вагончик, в котором живут одинокая женщина Айнура и ее сын. В начале 90-х годов Айнура приехала жить в Бишкек из региона и тоже хотела построить свой дом, может быть, не такой большой, как у Гульжамал, но, к сожалению, денег на стройку не было, и она смогла возвести только фундамент. Гульжамал купила еще один участок и пристроила впритык к забору Айнуры баню, склад, навес.

Поначалу никаких споров между ними не было. Но весной и во время дождя вся вода стекала с крыш пристроек Гульжамал на участок Айнуры, прямо на фундамент будущего дома, от чего фундамент начал разрушаться. На постоянные просьбы Айнуры сделать отвод воды с крыши муж Гульжамал сначала давал обещания, а потом просто отказался сделать отвод. А тем временем фундамент разрушается, ссора между соседками не прекращается и принимает все большие обороты.

Однажды Айнура решила поговорить с соседкой, пошла к ней домой, зашла во двор и позвала Гульжамал. Гульжамал сразу набросилась на нее с криками, что ничего менять она не собирается. На помощь к ней выдворасть Айнуру пришел ее восемнадцатилетний сын, стал толкать Айнуру, ударил по лицу, пинал ее ногами. Айнура сопротивлялась. Она была избита, унижена и оскорблена, а вопрос с водостоком так и остался не решенным. На следующий день Айнура узнала, что сын Гульжамал лег в больницу с сотрясением мозга, а на Айнуру следователем РОВД возбуждено уголовное дело.

- 1) Вы – медиатор. Какие действия вы должны предпринять, чтобы защитить права сторон?
- 2) Вы заключаете мировое соглашение; какие пункты нужно обязательно включить в соглашение?

Кейс № 2

Марат, 35 лет, работает в рекламном агентстве. Живет в многоэтажном доме. Недавно в дом, где живет Марат, переехала семья Бакировых. Глава семейства Бакировых – Нурбек, работает в архитектурном бюро. Бакировы поселились в квартире на одной лестничной площадке с квартирой Марата. Марат вот уже на протяжении 10 лет ставит свой автомобиль во дворе. Все жильцы дома уже привыкли, никто никогда не возмущался по этому поводу. Автомобильная стоянка находится далеко от дома, и Марату удобно оставлять машину во дворе. Узнав о том, что автостоянка далеко от дома, Нурбек стал ставить свою автомашину на место машины Марата, ссылаясь на то, что он имеет право ставить машину, где угодно, и, если Марата это не устраивает, пусть подает в суд. На этой почве у Марата с Нурбеком постоянные ссоры. Недавно они даже подрались. Но никто из них не стал подавать заявление в милицию. Однако отношения между ними накалены, и примириться они не желают.

Наблюдавшие за всем этим жильцы дома решили помирить Марата и Нурбека.

Вы – медиатор. Опишите ваши действия с целью примирения Марата и Нурбека.

Кейс № 3

Галина Степановна – пенсионерка, ей 69 лет, живет одна. Ее дочь Анастасия живет со своей семьей в другом районе. По соседству с Галиной Степановной живут молодожены – Артем и Юлия. Родители Артема оставили сыну свою квартиру в наследство, а сами переехали жить в деревню. Галина Степановна знает Артема еще с младенчества, а с его матерью они были подругами. Артем после свадьбы решил сделать в квартире ремонт:

обновить обои, отремонтировать потолок, выложить новую плитку на кухне и в ванной, установить стеклопакеты, кондиционер и дополнительную вытяжку. Он договорился со строителями. Начались ремонтные работы... Из-за шума в квартире Артема Галина Степановна теперь не может отдохнуть у себя дома. У нее нарушен здоровый сон, что привело ее к стрессу. Рабочие начинают работать в квартире Артема в 6 часов утра и заканчивают далеко за полночь. Попытки Галины Степановны договориться с Артемом не увенчались успехом. Он только нагрубил женщине и сказал, что завершит ремонт в любом случае. Сказал также, что это его квартира, и чтобы посторонние не вмешивались в его жизнь. Галина Степановна поругалась с ним. Ей посоветовали обратиться в суд, но она не хочет судиться с Артемом из-за дружбы с его матерью. Однако между Артемом и Галиной Степановной постоянно происходят ссоры и разборки по поводу шума.

Вы – медиатор. Опишите ваши действия с целью примирения сторон.

Глава 7. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности судей

Что такое синдром профессионального выгорания?

Синдром профессионального выгорания (burnout syndrome – англ.) встречается очень часто, особенно у тех людей, чьи профессии связаны с социальной сферой, большой нагрузкой, постоянной необходимостью принимать решения и ответственностью. Данный синдром отличается от стресса, его изучают с позиции физиологических, психологических и поведенческих изменений. Существует огромное количество исследований данной проблемы, но однозначное мнение о сути и причинах синдрома до сих пор не сформировано.

Выгорание рассматривается как дезадаптивно-деформирующий вариант профессионального развития, защитный механизм психики. В крайних формах проявления синдрома могут появляться или обостряться соматические заболевания.

Кратко можно обозначить, что профессиональное выгорание – это нарушения в психоэмоциональной и поведенческой сферах субъекта деятельности, снижение его профессиональной эффективности и самореализации, а также общего самочувствия.

Важно понимать, что эмоциональное выгорание нарастает незаметно, человек может не замечать проблемы, но постепенно это приведет к депрессивному расстройству и другим проблемам психологического и физиологического характера.

Причины синдрома профессионального выгорания:

- высокий темп работы;
- многозадачность;
- рутинность каждодневного рабочего процесса;
- отсутствие положительной обратной связи от коллег и руководства;
- слабые перспективы карьерного роста;
- ответственность;
- усталость;
- отсутствие (потеря) смысла профессиональной деятельности;
- постоянные контакты с людьми, их негативными переживаниями.

Специалисты в зоне риска:

Первая группа

Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми:

- руководители,
- менеджеры по продажам,
- медицинские работники,
- социальные работники,
- консультанты,
- преподаватели и т. п.

Вторая группа

Особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, отличаются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт.

- Третья группа** Люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой.
- Четвертая группа** Это – женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.
- Пятая группа** Работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. Также работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

Сильнее всего подвержены риску выгорания работники уголовных судов, но по совокупности факторов, вызывающих выгорание, можно сделать вывод о том, что работа судьи в любом судебном процессе связана с высоким риском формирования негативного варианта профессионального развития.

Признаки синдрома профессионального выгорания

Физиологические:

- постоянная усталость вне зависимости от времени суток;
- бессонница (полная/частичная);
- резкие изменения массы тела, как в сторону потери, так и в сторону набора веса;
- головные боли;
- расстройства ЖКТ;
- притупление функции органов чувств (снижение зрения, слуха и пр.);
- заторможенность;
- слабость;
- сонливость.

Психологические:

- состояние депрессии;
- безразличие;
- преобладание негативных эмоций (чувство вины, обиды, подозрительность);
- беспокойство, тревожность;
- высокая раздражительность;
- гиперответственность и, как следствие, страх не справиться с задачами;
- негативные представления о будущем, пессимизм.

Поведенческие:

- чувство бесполезности своей работы;
- самовольное изменение режима работы (ранние приходы или опоздания, поздние задержки на работе);
- отказ принимать профессиональные решения;
- неверие в улучшения и безразличие к результатам работы;
- невыполнение важных задач, фиксация внимания на мелочах;
- сложности в общении, желание уйти от контактов.

Самодиагностика синдрома выгорания

Вышеперечисленные признаки подходят для самоанализа, но не всегда человек способен оценивать себя и свое самочувствие объективно, особенно, если его психологическое состояние уже стало угрожающим. Поэтому далее приводятся методики для диагностики, чтобы специалисты могли более ясно понимать картину.

Ниже предложены методики, которые подходят для самодиагностики выгорания и депрессии:

- опросник выгорания;
- шкала депрессии;
- тест уровня тревожности.

1. Опросник выгорания (перегорания) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. MBI) – адаптация для работников правоохранительных органов.

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

«Эмоциональное истощение» проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утрате интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенности жизнью в целом.

«Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

«Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, стремление к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

Подсчет значений шкал

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов – «никогда»;
- 1 балл – «очень редко»;
- 2 балла – «редко»;
- 3 балла – «иногда»;
- 4 балла – «часто»;
- 5 баллов – «очень часто»;
- 6 баллов – «каждый день».

Шкала	Пункты в прямых значениях	Пункты в обратных значениях	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22		30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

Оценка уровней выгорания

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень M	Высокий уровень H
Эмоциональное истощение (среднее – 19,73)	0–15	16–24	25 и больше
Деперсонализация (среднее – 7,78)	0–5	6–10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее – 32,93)	37 и больше	31–36	30 и меньше

2. Шкала депрессии Бека (англ. The Beck Anxiety Inventory, сокр. BAI)

Шкала депрессии Бека (Beck Depression Inventory) предложена А. Т. Беком в 1961 г. Она разработана на основе клинических наблюдений, позволивших выявить ограниченный набор наиболее релевантных и значимых симптомов депрессии и наиболее часто предъявляемых пациентами жалоб. После соотнесения этого списка параметров с клиническими описаниями депрессии, содержащимися в соответствующей литературе, был разработан опросник, включающий в себя 21 категорию симптомов и жалоб. Каждая категория состоит из 4-5 утверждений, соответствующих специфическим проявлениям/симптомам депрессии. Эти утверждения ранжированы по мере увеличения удельного вклада симптома в общую степень тяжести депрессии.

В соответствии со степенью выраженности симптома каждому пункту присвоены значения от 0 (симптом отсутствует или выражен минимально) до 3 (максимальная выраженность симптома). Некоторые категории включают в себя альтернативные утверждения, обладающие эквивалентным удельным весом.

В первоначальном варианте методика заполнялась при участии квалифицированного эксперта (психиатра, клинического психолога или социолога), который зачитывал вслух каждый пункт из категории, а после просил пациента выбрать утверждение, наиболее соответствующее его состоянию на текущий момент. Пациенту выдавалась копия опросника, по которому он мог следить за читаемыми экспертом пунктами. На основании ответа пациента исследователь отмечал соответствующий пункт на бланке. В дополнение к результатам тестирования исследователь учитывал анамнестические данные, показатели интеллектуального развития и прочие интересующие параметры.

В настоящее время считается, что процедура тестирования может быть упрощена: опросник выдается на руки пациенту и заполняется им самостоятельно.

Показатель по каждой категории рассчитывается следующим образом: каждый пункт шкалы оценивается от 0 до 3, в соответствии с нарастанием тяжести симптома. Суммарный балл составляет от 0 до 62 и снижается по мере улучшения состояния.

Обработка и интерпретация результатов

При интерпретации данных учитывается суммарный балл по всем категориям. Вам нужно сложить все значения по всем вопросам, и в результате вы получите значение, которое описывает ваше состояние:

- 0–9 – отсутствие депрессивных симптомов;
- 10–15 – легкая депрессия (субдепрессия);
- 16–19 – умеренная депрессия;
- 20–29 – выраженная депрессия (средней тяжести);
- 30–63 – тяжелая депрессия.

Тест-опросник на тревожность Спилбергера-Ханина

Методика для дифференцированного измерения тревожности как состояния (ситуационная тревожность – СТ) и как личностного свойства (личностная тревожность – ЛТ).

Опросник по исследованию тревожности состоит из 40 утверждений: 20 предназначены для оценки СТ и 20 – для оценки ЛТ. Соответственно, эти утверждения представлены на 2-х бланках с разными инструкциями.

Исследование можно проводить как индивидуально, так и в группе. Испытуемому предлагается сначала бланк с вопросами, направленными на изучение ситуативной тревожности, а затем бланк с вопросами, ориентированными на изучение личностной тревожности. В опроснике нужно оценить каждое утверждение относительно того, в какой степени оно соответствует представленному состоянию. Возможны 4 варианта выбора, в зависимости от степени выраженности.

Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже суждений и зачеркните соответствующую цифру справа, согласно тому, как вы чувствуете себя в данный момент (обычно). Над вопросом долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Обработка результатов: подсчитывается общее количество баллов по всем суждениям, отдельно по каждой шкале. Это общее количество баллов в отдельности по каждой шкале делится на 20. По некоторым пунктам баллы начисляются в обратном порядке. Это пункты 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20, 21, 26, 27, 30, 36, 39. Итоговый показатель рассматривается как уровень развития соответствующего вида тревожности:

- 3,5-4,0 балла – очень высокая тревожность;
- 3,0-3,4 – высокая тревожность;
- 2,0-2,9 – средняя тревожность;
- 1,5-1,9 – низкая тревожность;
- 0,0-1,4 – очень низкая тревожность.

Следует осторожно относиться к очень низкому уровню тревожности. Необходимо проанализировать отдельные пункты, характеристики.

Что делать с выгоранием?

Если вы обнаружили у себя профессиональное выгорание по симптомам, признакам и тестовым методикам, стоит подумать о необходимых мерах помощи и самопомощи. Если в данный момент ваше состояние не вызывает опасений, ниже приведенные методики могут помочь для самоанализа и профилактики выгорания в будущем.

К помощи в данном случае могут относиться консультации медицинских специалистов – психиатра, невролога, а также получение психологической поддержки. Если ситуация требует коррекции образа жизни, то стоит подумать о том, как это реализовать, согласовать с коллегами и руководством, получить отпуск и так далее. Возможно, параллельно вам понадобятся медикаменты – это абсолютно не страшно и может очень сильно помочь. Такие меры стоит обсуждать очно со специалистами и внедрять в жизнь по мере возможности и необходимости.

Далее мы перейдем к методам саморегуляции, которые можно применять самостоятельно.

Методы самопомощи

Достаточное количество сна и отдыха. Обычно взрослому человеку нужно около 7–9 часов сна в сутки. Если вы знаете, что спите меньше, подумайте, какие привычки могут быть изменены, как можно пересмотреть свой график, чтобы количество и качество сна было достаточным. Также стоит подумать о способах отдыха – какие способы вы практикуете, что можно добавить или изменить.

Питание. Оно должно быть рациональным и достаточным для вашего возраста, уровня активности и других потребностей. Стоит включать в меню больше свежих овощей, фруктов, употреблять достаточное количество белка. Также важно пить чистую воду: около 30 миллилитров на 1 килограмм веса. Проконсультируйтесь со своим врачом по поводу приема витаминов и диеты.

Занятия спортом. Спорт помогает регулировать стресс, гормональные процессы, нормализует кровяное давление. Важно выбрать приятный и посильный вид нагрузки, чтобы не увеличивать негативные переживания. Стоит проконсультироваться с врачом, если у вас есть хронические заболевания. Нужно соблюдать технику безопасности. Нагрузки могут быть любыми: пешая ходьба, бег, теннис, командные игры типа баскетбола или футбола, тренажерный зал, йога и так далее.

Упражнение №1 «Радость»

Подумайте и запишите 3 способа доставить себе радость и удовольствие:

1. _____
2. _____
3. _____

Обсудите эти способы, подумайте и проговорите, как реализовать их в своей жизни.

Упражнение №2 «Дыхание»

Дыхательные техники могут помочь ослабить стресс и справиться с сильными эмоциями:

- Глубоко дышите – положите одну руку на живот, а другую на грудь. Вдыхайте медленно и глубоко воздух в живот, стараясь, чтобы рука на животе поднималась, как будто вы надуваете шарик или мяч. Старайтесь, чтобы рука на груди не шевелилась, дышите только животом. Медленно выдыхайте, чувствуя, как рука на животе постепенно опускается, как будто шарик или мяч сдуваются.
- Дыхание на счет 4–7–8: медленно вдыхайте, считая до четырех. Затем задержите дыхание на семь секунд, а в конце медленно и мягко в течение восьми секунд выдыхайте. Повторите столько раз, сколько вам комфортно. Примечание: у каждого свой размер тела и объем легких, если конкретно эта комбинация вам не подходит, вы можете выполнять упражнение в комфортных вам промежутках. Смысл в том, чтобы вы следовали определенной схеме, и дыхание стало более медленным.

Упражнение №3 «Отвлеките мозг»

Игры направлены на то, чтобы переключить мозг, разгрузиться. Каждую игру можно проиграть в группе:

- Прибавляйте к нулю семь так долго, как у вас получается (или любой другой интервал): ноль, семь, четырнадцать, двадцать один, двадцать восемь...
- Сыграйте в игру «угадай профессию». Посмотрите на людей вокруг вас и попробуйте догадаться об их работе или куда они сейчас идут.
- Подумайте о сегодняшнем дне. Напомните себе, какое сегодня число, день недели, месяц, год, время дня, и где вы сейчас находитесь. Напомните себе, что вы именно в этом моменте, а не в прошлом, вы сейчас в безопасности. Отметьте время года, которое сейчас за окном, посмотрите, как выглядит небо. Назовите адрес, где вы сейчас находитесь.
- Сыграйте с собой в игру «Категории»: выберете категорию (например, цвет, животные, еда...) и попробуйте назвать как минимум 10 объектов из этой категории. Можно использовать алфавит и попробовать назвать объекты из этой категории на каждую букву алфавита, начиная с А, Б, В и т. д.

- Выберите форму (треугольник, круг, квадрат) и попробуйте найти все объекты этой формы вокруг вас. То же самое можно проделать и с цветами: например, найти в комнате все предметы зеленого цвета.

Упражнение №4 «5 чувств»

В сложной ситуации очень полезно обратиться к своим органам чувств:

- Почувствуйте, что вы ощущаете кожей – одежду, температуру воздуха, стул, если вы сидите, и так далее.
- Что вы видите вокруг?
- Звуки – что вы слышите вокруг себя? Какие звуки близко, какие далеко?
- Запахи – чем пахнет воздух вокруг вас?
- Вкусы – какой вкус вы чувствуете в данный момент?

Глава 8. Банк упражнений для тренинга

1. Приветствия, разминки

1.1. Упражнение «Давайте поздороваемся»

Психолог: «В начале нашей встречи я предлагаю поздороваться, но сделаем мы это необычным образом. Прежде всего, нам нужно разбиться на пары (участники образуют пары). Если вы услышите 1 хлопок – здороваемся руками, 2 хлопка – здороваемся плечами, 3 хлопка – здороваемся спинами. Во время задания мы сохраняем молчание, здороваются только части нашего тела. Когда я позволю в колокольчик, ваша задача – найти нового партнера».

1.2. Игра «Волшебная шляпа»

Психолог: «Что может сделать встречу приятной? (высказывания). Любую встречу сделает приятной услышанный комплимент. Мы будем передавать шляпу по кругу, пока звучит музыка. Когда музыка останавливается, тот, у кого она осталась, надевает ее на себя и говорит комплимент сидящему справа. Нужно не только получить комплимент, но и обязательно его вернуть. Комплимент принимается в определенной форме: «Да, это так! А еще я... (добавляется положительное качество) и комплимент возвращается к говорящему».

1.3. Упражнение «Веселый счет»

Цели: снятие внутреннего напряжения участников, сплочение группы путем совместного и одновременного выполнения упражнения.

Процедура проведения. Ведущий называет какое-либо число, не превышающее количество человек в группе. Названное количество участников встает. В выполнении упражнения необходимо добиться синхронности, участники не должны совещаться. Упражнение вынуждает участников предугадывать мысли и действия друг друга. Привлекает повышенное внимание к жестам, взглядам и манерам.

Обсуждение. Почему не сразу получилось выполнить задание и что помогло достичь результата?

1.4. Игра ««Поменяйтесь местами»

Участники сидят на стульях в кругу. Водящий выходит на середину круга и говорит фразу: «Поменяйтесь местами те, кто... (умеет жарить яичницу)». В конце называется какой-либо признак или умение. Задача тех, кто обладает данным умением или признаком – поменяться местами. Задача ведущего – успеть сесть на любое освободившееся место. Тот, кто не успел сесть, становится новым водящим.

Рефлексия: что нового узнали об участниках?

1.5. Упражнение «Пожалуйста»

Цели: поднять настроение и настроиться на дальнейшие упражнения.

Вариант 1. Все участники игры вместе с ведущим становятся в круг. Ведущий говорит, что он будет показывать разные движения (физкультурные, танцевальные, шуточные), а играющие должны их повторять лишь в том случае, если он к показу добавит слово «пожалуйста». Кто ошибется, выбывает из игры.

Вариант 2. Игра идет так же, как в первом варианте, но только тот, кто ошибется, выходит на середину и выполняет какое-нибудь задание, например, улыбнуться, попрыгать на одной ноге и т. д. Примечание: с самого начала нужно оговорить, что это шуточное упражнение и не стоит принимать его всерьез (обижаться).

1.6. Упражнение «Мы с тобой похожи тем, что...»

Цели: познакомиться (если участники не знают друг друга), узнать друг друга, свои сходства, для того чтобы найти приятелей по интересам.

Ход упражнения. Участники выстраиваются в два круга – внутренний и внешний, лицом друг к другу. Количество участников в обоих кругах одинаковое. Участники внешнего круга говорят своим партнерам напротив фразу, которая начинается со слов: «Мы с тобой похожи тем, что...». Например: ...что живем на планете Земля, учимся в одном классе и т. д. Участники внутреннего круга отвечают: «Мы с тобой отличаемся тем, что...». Например: ...что у нас разный цвет глаз, разная длина волос и т. д. Затем по команде ведущего участники внутреннего круга передвигаются (по часовой стрелке), меняя партнера. Процедура повторяется до тех пор, пока каждый участник внутреннего круга не повстречается со всеми участниками внешнего.

Обсуждение. Какие эмоции вы испытывали во время упражнения? Что нового узнали о других? Что интересного узнали?

1.7. Упражнение «Постройтесь по ...!»

Цели: преодолеть барьеры в общении между участниками, раскрепостить их.

Ход упражнения. Участники становятся плотным кругом и закрывают глаза. Их задача состоит в том, чтобы построиться в ряд по росту с закрытыми глазами. Когда все участники найдут свое место в строю, надо дать команду открыть глаза и посмотреть, что же получилось. После упражнения можно обсудить, сложно ли было выполнить это задание (как себя чувствовали участники) или нет.

Обсуждение. Удалось ли группе выполнить задание? Что помогало? Поддерживало? Какие эмоции вы испытывали во время упражнения?

1.8. Упражнение «Счет до десяти»

Цели: прочувствовать друг друга, понять без слов и мимики.

Ход упражнения. Тренер: «Сейчас по сигналу «начали» вы закроете глаза, опустите свои носы вниз и попытаетесь посчитать от одного до десяти. Но хитрость состоит в том, что считать вы будете вместе. Кто-то скажет «один», другой человек скажет «два», третий скажет «три» и так далее. Однако в игре есть одно правило: слово должен произнести только один человек. Если два голоса скажут «четыре», счет начинается сначала. Попробуйте понять друг друга без слов».

Обсуждение. Что с вами происходило? Если не получилось, то почему? Какую стратегию вы выбрали?

1.9. Упражнение «Приветствие»

Ход упражнения: каждый участник называет свое имя и качество, начинающееся на первую букву имени.

1.10. Упражнение «Никто не знает»

Ход упражнения. Участники садятся в круг. У ведущего в руках мяч. «Сейчас мы будем бросать друг другу мяч, и тот, у кого он окажется, завершает фразу «Никто из вас не знает, что я (у меня) ...».

2. Упражнения-паузы, разрядка между сложными блоками

2.1. Упражнение «А я еду...»

Ход упражнения. Участники садятся в круг. В кругу на один стул больше. Один из участников по часовой стрелке садится на пустой стул и говорит: «А я еду». Следующий участник, по цепочке, передвигается на пустой стул и говорит: «А я рядом». Следующий за ним садится на освободившийся стул и говорит: «А я зайцем». Следующий пересаживается

и говорит: «А я с ...» (имя любого участника). Названный человек пересаживается рядом. Таким образом, круг разрывается, и вся цепочка начинается заново. С каждым разом участники пересаживаются по часовой стрелке все быстрее и быстрее.

2.2 Упражнение-игра «Тик-так»

Цель: снять напряжение предыдущего упражнения.

Ход упражнения. Участники передают друг другу звуковую передачу: «тик» – направо, «так» – налево по кругу. «Бум» – означает перемену направления передачи звука. Любой участник игры имеет право изменить направление передачи.

2.3. Игра «Рисунок на спине»

Участники становятся в цепочку друг за другом (если людей много, то их стоит разбить на несколько групп и выстроить в цепочки). Каждому участнику выдается ручка (или другое пишущее средство) и листочек. Последнему в цепочке необходимо показать картинку. Он рисует эту картинку на спине у участника, который стоит впереди него. Последний пытается в это время понять, что же было нарисовано у него на спине и нарисовать это же на спине у человека, стоящего впереди него. И так до конца цепочки. После окончания сверяются первый и последний рисунок. Данная игра – хороший повод посмеяться и уловить особенности окружающих людей.

2.4. Упражнение «Фигура»

Ход упражнения. Все участники стоят в кругу и держатся за руки. Ведущий называет любую фигуру (круг, квадрат, треугольник). Задача участников – без слов сделать эту фигуру, не разрывая рук.

3. Коммуникативные игры, упражнения на сплочение

3.1. Игра «Маятник»

Ход упражнения. Группа стоит в плотном кругу. В центре в расслабленном состоянии стоит один из участников. Он начинает падать в какую-либо сторону, не сгибая колен. Группа ловит его и передает в другую сторону. Важно, чтобы стоящие в кругу занимали удобное положение для поддержки «маятника»: правая нога вперед, левая сзади в упоре, руки ладонями вперед. От группы требуется большое внимание и аккуратность, необходимо помогать другу, ловить и передавать стоящего внутри круга. Группа должна работать совместно так, чтобы «маятнику» было комфортно и безопасно.

3.2. Упражнение «Поддержка на доверие»

Ход упражнения. Группа делится на пары, которые встают один затылком к другому на расстоянии 0,5 м друг от друга. Тот, кто стоит впереди, не сгибая ног, падает на стоящего сзади. Тот, кто сзади, должен поймать падающего как можно мягче и нежнее. Затем стоящие меняются местами и повторяют упражнение.

Примечание. Для обеспечения безопасности тот, кто ловит, должен занять удобное положение; принимать падающего необходимо всем корпусом, а не только руками. Если расстояние кажется большим или, наоборот, маленьким, его можно изменить, приближаясь или отходя на полшага до тех пор, пока участникам не станет удобно.

3.3. Упражнение «Фотоаппарат»

Ход упражнения. Группа делится на пары. Один в паре становится фотографом, второй – фотоаппаратом. Фотоаппарат закрывает глаза, фотограф подводит его к интересному месту в помещении и, слегка нажимая на его голову, «делает снимок» (фотоаппарат во

время нажатия на секунду открывает глаза и вновь их закрывает). Потом фотоаппарат должен угадать, в каком месте были «сделаны снимки». Роли меняются.

Обсуждение. Наиболее важные моменты, на которые необходимо обращать внимание: кто из фотографов как вел за собой свой фотоаппарат, предупреждал ли об опасности, думал ли о напарнике; насколько фотоаппарату было комфортно со своим фотографом, насколько он доверял ему; кому приятнее было быть фотографом (ведущим), а кому – фотоаппаратом (ведомым).

3.4. Упражнение «Консилиум»

Ход упражнения. Группа садится в круг, и ей зачитывается следующая легенда: «Вы хирурги, которым предстоит сделать срочную операцию по пересадке сердца. В ней нуждается 6 человек, но у вас только одно донорское сердце и больше в течение ближайшего времени найти невозможно. Вам необходимо решить, кого из пациентов вы будете спасать». На доске (или на ватмане) написан список тех, кого необходимо спасти:

- ученый, стоящий на пороге открытия лекарства от СПИДа,
- мужчина 48 лет, учитель средней школы, у которого на попечении 2 детей,
- беременная девушка 18 лет, больная СПИДом,
- мужчина 28 лет, у которого на попечении больная мать, малолетние брат и 2 сестры,
- парень 20 лет, который попал в аварию во время медового месяца, его жена ждет ребенка,
- женщина 35 лет – мастер спорта мирового класса по спортивной ходьбе.

Затем группе дается на обсуждение 20–40 мин. После этого группа называет свое общее решение и обосновывает его. В данной игре крайне важна рефлексия. Она должна быть направлена на снятие подавленного состояния участников группы и напряженной атмосферы в целом. Для этого обсуждение необходимо направить на анализ взаимодействия группы: кто больше высказывался; почему некоторые отмалчивались; внимательно ли участники слушали аргументы друг друга; насколько комфортно было общаться в группе; почему возникали проблемы в общении; мнению какого человека больше доверяли, почему.

3.5. Упражнение «Мечты»

Цели: развить солидарность и понимание, создать атмосферу доверия среди участников и сплотить группу.

Материалы: бумага и маркеры.

Ход упражнения. Участникам предлагается подумать в течение нескольких минут о том, как каждый из них видит свое будущее. Затем – обменяться мыслями о своих мечтах или даже изобразить их на бумаге. Далее пусть каждый участник определит, какие три конкретные вещи, действия, люди... могут помочь, а какие три – помещают ему осуществить мечту, и что нужно делать, чтобы мечта сбылась.

Примечание: это упражнение проходит хорошо, если к обмену мечтами подходить творчески (сценки, творческие выражения мечты, мимические постановки).

3.6. Упражнение «Дом»

Цель: осознание своей роли в группе, стиля поведения.

Процедура проведения. Участники делятся на 2 команды. Ведущий дает инструкцию: «Каждая команда должна стать полноценным домом. Каждый человек должен выбрать, кем он будет в этом доме – дверью, стеной, а может быть, обоями или предметом мебели, цветком или телевизором? Выбор за вами. Но не забывайте, что все вместе вы должны быть полноценным и функциональным домом. В течение 10 минут постройте свой дом! Можно общаться между собой».

Рефлексия. Как проходило обсуждение в командах? Сразу ли вы смогли определить свою роль в «доме»? Почему вы выбрали именно эту роль? Я думаю, вы все поняли, что каждая часть вашего «дома» важна и нужна, каждая несет свою определенную функцию, без которой он не может быть полноценным.

3.7. Игра «Атомы и молекулы»

Ход игры. Необходима небольшая первичная настройка: группу просят закрыть глаза и представить, что каждый человек – маленький атом, а атомы, как известно, способны соединяться и образовывать молекулы, которые представляют собой достаточно устойчивые соединения. Далее следуют слова ведущего: «Сейчас вы откроете глаза и начнете беспорядочное движение в пространстве. По моему сигналу (сигнал оговаривается) вы объединитесь в молекулы, число атомов в которых я также назову. Когда будете готовы, откройте глаза». Участники начинают свободное перемещение в пространстве и, услышав сигнал ведущего, объединяются в молекулы. Подвигавшись, некоторое время цельным соединением, молекулы вновь распадаются на отдельные атомы. Затем ведущий снова дает сигнал, участники опять объединяются и т. п. Если последним числом атомов в молекуле будет два, то упражнение служит хорошим способом деления группы на пары для последующей работы.

3.8. Упражнение «Поезд»

Цели: сплочение, повышение взаимного доверия участников, тренировка уверенного поведения при необходимости действовать в условиях недостатка информации, положившись на партнеров.

Ход упражнения. 6–8 участников изображают «поезд», встав в колонну и положив руки на плечи стоящим впереди. Все, кроме первого, закрывают глаза. Этому «поезду» нужно проехать через препятствия, которые изображают другие участники. При малом количестве играющих часть препятствий можно изобразить с помощью стульев. Задача «поезда» – проследовать от одной стены помещения до другой, по пути обязательно объехав по кругу 3–4 препятствия (ведущий указывает, какие именно) и не столкнувшись с остальными. Препятствия, изображенные с помощью других игроков (желательно, чтобы те, которые нужно объехать по кругу, были именно из их числа), при приближении к ним «вагонов поезда» на опасно близкое расстояние могут издавать предостерегающие звуки – например, начинать шипеть. Игра повторяется несколько раз, чтобы дать возможность каждому побыть и в роли препятствий, и в составе «поезда». Если участников много и позволяют размеры помещения, можно сделать игру более динамичной, запуская одновременно по два «поезда».

Обсуждение. Кому кем больше понравилось быть – «локомотивом», «вагонами», препятствиями. С чем это связано? Какие эмоции у кого возникали при движении в составе «поезда»? Каким реальным жизненным ситуациям можно уподобить эту игру?

3.9. Упражнение «Молчанка»

Ход игры. Для игры понадобятся листы бумаги, фломастеры, карандаши или маркеры. Группа разбивается на пары (если нечетное количество участников, то будет одна группа из 3-х человек). Каждой паре выдается листок бумаги и 1 карандаш. Задача участников – молча нарисовать рисунок при помощи 1 пишущего средства. На это отводится 5 минут. Данная игра развивает чувство сотрудничества в участниках.

3.10. Игра «Что такое?»

Ход игры. Заранее для игры желательно подготовить карточки со сложными для объяснения словами (цирюльник, жребий, микрорайон, интерпретация и т. д.), но можно обойтись и обычными словами (кресло, телефон, светофор и т. д.). Участники разделяются

на группы по три-четыре человека, карточки разделяются между ними. По сигналу каждая из команд начинает совещаться. После того, как окончится совещание, каждый из участников забирает себе одну или более карточек, которые будет объяснять. Нужно задавать присутствующим вопросы о предмете на карточке так, чтобы все остальные смогли понять, что это, и дать ответ.

Например: удобное сиденье с подставками для рук? – кресло.

Игра развивает у участников чувство сотрудничества.

3.11. Упражнение «Скала»

Ход игры. Все выстраиваются в одну линию, плотно приставляя ноги к стоящим справа и слева соседям, ухватившись за их локти. При этом необходимо, чтобы у каждого было расстояние между собственными ногами 10–15 см. Это и есть скала. Задача каждого – по очереди пройти по «скале» так, чтобы не сорваться. Для этого необходимо, обнимая каждого и ставя свои ноги в оставленные промежутки, медленно и осторожно пробраться к краю «скалы». Первый участник, прошедший «скалу», должен встать в конец и продолжить «скалу».

После выполнения упражнения нужно обсудить с участниками, что помогало им достичь результата, и какие трудности были во время выполнения упражнения.

3.12. Упражнение «Ассоциации»

Цель: помочь каждому участнику тренинга прояснить для себя понятие «команда».

Инструкция: «Коллеги, наш тренинг называется командообразование. Предлагаю каждому прояснить для себя значение понятия «команда». Упражнение, которое мы сейчас с вами проведем, вроде бы простое, но это не совсем так. Вы в этом убедитесь, когда увидите, какими интересными и неожиданными могут быть взгляды наших коллег на многие вопросы. Возьмите ручки и бумагу. Ваша задача – услышать мой вопрос и записать первые же образы, связанные с ним, которые пришли вам в голову».

- Если команда – это постройка, то она...
- Если команда – это цвет, то она...
- Если команда – это музыка, то она...
- Если команда – это геометрическая фигура, то она...
- Если команда – это название фильма, то она...
- Если команда – это настроение, то она...

4. Упражнения на завершение, рефлексия

4.1. Упражнение «Чему я научился»

Ход упражнения. Тренер: «Наш сегодняшний тренинг подходит к концу. Мне очень хотелось бы получить обратную связь. Давайте будем передавать по кругу (например, мяч). У кого он в руках, тот говорит, что ему понравилось, чему он удивился, что он узнал, что было для него самым важным.

4.2. Упражнение «Уменьшающаяся газета»

Материалы: по 1 газетному листу на каждую группу.

Процедура проведения. Участники делятся на мини-группы размером от 3 до 6 человек. Каждой команде выдается газетный лист. Тренер озвучивает следующую инструкцию: «Вам нужно всей командой встать на газетный лист и скандировать «Мы – одна команда!» После того как это будет сделано, тренер складывает газету пополам и повторяет задание. После того как это будет сделано, тренер еще раз складывает газету пополам и снова повторяет задание. Задача группы – разместиться на наименьшем из

возможных кусочке бумаги на время, достаточное для того, чтобы крикнуть всем вместе «Мы – одна команда!»

4.3. Упражнение «Подарок»

Цели: положительное завершение тренинга, рефлексия. Время проведения: 10 минут.

Процедура проведения. Ведущий говорит: «Давайте подумаем, что мы могли бы подарить вашей группе, чтобы взаимодействие в ней стало еще эффективнее, а отношения в ней – более сплоченными? Давайте скажем, что каждый из нас дарит группе. Я, например, дарю вам оптимизм и взаимное доверие». Далее каждый из участников высказывается, что он хотел бы подарить группе. Ведущий резюмирует: «Давайте наградим себя за успешное плавание аплодисментами!»

4.4. Вопросы для рефлексии

- Какие психологические качества у вас проявились во время участия в тренинге?
- Какие чувства вы испытывали?
- Что нового узнали о себе, о группе?
- Как будете использовать эти знания?
- Чему научились?
- Как это пригодится в будущем?
- Что было важным?
- Над чем вы задумались?
- Что происходило с вами?
- Что нужно развивать в будущем?

Приложение №1

Бланк ответов Тест выгорания

Инструкция. Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

1. К концу рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой) и раздраженным(ой).									
2. К концу рабочего дня я чувствую себя, как выжатый лимон.									
3. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.									
4. Результаты моей работы соответствуют тем усилиям, которые я затрачиваю каждый день.									
5. Меня раздражают (выводят из душевного равновесия) те люди, с кем мне приходится работать.									
6. Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально воодушевленным(ой).									
7. Я умею находить правильное решение в сложных (экстремальных) ситуациях.									
8. Я чувствую угнетенность и апатию.									
9. Я оказываю позитивное влияние на продуктивность работы сотрудников нашей организации (моих подчиненных и коллег).									
10. В последнее время я предпочитаю быть более отстраненным(ой) и бесчувственным(ой) по отношению к тем, с кем мне приходится работать.									
11. Люди, с которыми мне приходится работать, неинтересны для меня. Они скорее раздражают, чем радуют меня.									
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.									
13. Я чувствую все больше жизненных разочарований.									
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим, что радовало меня раньше.									
15. В организации, где работаю, я предпочитаю формальное общение, без лишних эмоций и стремлюсь свести коммуникации с сотрудниками до минимума.									
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.									
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.									
18. Я без напряжения и раздражительности общаюсь с правонарушителями независимо от их социального статуса (положения), пола, возраста и характера.									
19. Я доволен (довольна) своими жизненными успехами (достижениями).									
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.									
21. Я смогу еще многого достичь в своей жизни.									
22. Люди, с кем я работаю (начальство, подчиненные, коллеги), перекадывают на меня груз своих проблем и обязанностей.									

Приложение №2

Бланк ответов Шкала депрессии

Инструкция. В этом опроснике содержатся группы утверждений. Внимательно прочитайте каждую из них. Затем определите в каждой группе одно утверждение, которое лучше всего соответствует тому, как вы себя чувствовали НА ЭТОЙ НЕДЕЛЕ И СЕГОДНЯ. Поставьте галочку около выбранного утверждения. Если несколько утверждений из одной группы кажутся вам одинаково хорошо подходящими, то поставьте галочки около каждого из них. Прежде, чем сделать свой выбор, убедитесь, что вы прочли все утверждения в каждой группе».

0. Я не чувствую себя расстроенным, печальным.
 1. Я расстроен.
 2. Я все время расстроен и не могу от этого отключиться.
 3. Я настолько расстроен и несчастлив, что не могу это выдержать.
-
0. Я не тревожусь о своем будущем.
 1. Я чувствую, что озадачен будущим.
 2. Я чувствую, что меня ничего не ждет в будущем.
 3. Мое будущее безнадежно, и ничто не может измениться к лучшему.
-
0. Я не чувствую себя неудачником.
 1. Я чувствую, что терпел больше неудач, чем другие люди.
 2. Когда я оглядываюсь на свою жизнь, я вижу в ней много неудач.
 3. Я чувствую, что как личность я – полный неудачник.
-
0. Я получаю столько же удовлетворения от жизни, как раньше.
 1. Я не получаю столько же удовлетворения от жизни, как раньше.
 2. Я больше не получаю удовлетворения ни от чего.
 3. Я полностью не удовлетворен жизнью, и мне все надоело.
-
0. Я не чувствую себя в чем-нибудь виноватым.
 1. Достаточно часто я чувствую себя виноватым.
 2. Большую часть времени я чувствую себя виноватым.
 3. Я постоянно испытываю чувство вины.
-
0. Я не чувствую, что могу быть наказанным за что-либо.
 1. Я чувствую, что могу быть наказан.
 2. Я ожидаю, что могу быть наказан.
 3. Я чувствую себя уже наказанным.
-
0. Я не разочаровался в себе.
 1. Я разочаровался в себе.
 2. Я себе противен.
 3. Я себя ненавижу.
-
0. Я знаю, что я не хуже других.
 1. Я критикую себя за ошибки и слабости.
 2. Я все время обвиняю себя за свои поступки.
 3. Я виню себя во всем плохом, что происходит.
-
0. Я никогда не думал покончить с собой.
 1. Ко мне приходят мысли покончить с собой, но я не буду их осуществлять.
 2. Я хотел бы покончить с собой.
 3. Я бы убил себя, если бы представился случай.

0. Я плачу не больше, чем обычно.
 1. Сейчас я плачу чаще, чем раньше.
 2. Теперь я все время плачу.
 3. Раньше я мог плакать, а сейчас не могу, даже если мне хочется.
-
0. Сейчас я раздражителен не более, чем обычно.
 1. Я более легко раздражаюсь, чем раньше.
 2. Теперь я постоянно чувствую, что раздражен.
 3. Я стал равнодушен к вещам, которые меня раньше раздражали.
-
0. Я не утратил интереса к другим людям.
 1. Я меньше интересуюсь другими людьми, чем раньше.
 2. Я почти потерял интерес к другим людям.
 3. Я полностью утратил интерес к другим людям.
-
0. Я откладываю принятие решения иногда, как и раньше.
 1. Я чаще, чем раньше, откладываю принятие решения.
 2. Мне труднее принимать решения, чем раньше.
 3. Я больше не могу принимать решения.
-
0. Я не чувствую, что выгляжу хуже, чем обычно.
 1. Меня тревожит, что я выгляжу старым и непривлекательным.
 2. Я знаю, что в моей внешности произошли существенные изменения, делающие меня непривлекательным.
 3. Я знаю, что выгляжу безобразно.
-
0. Я могу работать так же хорошо, как и раньше.
 1. Мне необходимо сделать дополнительное усилие, чтобы начать делать что-нибудь.
 2. Я с трудом заставляю себя делать что-либо.
 3. Я совсем не могу выполнять никакую работу.
-
0. Я сплю так же хорошо, как и раньше.
 1. Сейчас я сплю хуже, чем раньше.
 2. Я просыпаюсь на 1-2 часа раньше, и мне трудно заснуть опять.
 3. Я просыпаюсь на несколько часов раньше обычного и больше не могу заснуть.
-
0. Я устаю не больше, чем обычно.
 1. Теперь я устаю быстрее, чем раньше.
 2. Я устаю почти от всего, что я делаю.
 3. Я не могу ничего делать из-за усталости.
-
0. Мой аппетит не хуже, чем обычно.
 1. Мой аппетит стал хуже, чем раньше.
 2. Мой аппетит теперь значительно хуже.
 3. У меня вообще нет аппетита.
-
0. В последнее время я не похудел или потеря веса была незначительной.
 1. За последнее время я потерял более 2 кг.
 2. Я потерял более 5 кг.
 3. Я потерял более 7 кг.

Я намеренно стараюсь похудеть и ем меньше (отметить крестиком).

ДА_____ НЕТ_____

0. Я беспокоюсь о своем здоровье не больше, чем обычно.
 1. Меня тревожат проблемы моего физического здоровья, такие как боли, расстройство желудка, запоры и т. д.
 2. Я очень обеспокоен своим физическим состоянием, и мне трудно думать о чем-либо другом.
 3. Я настолько обеспокоен своим физическим состоянием, что больше ни о чем не могу думать.
-
0. В последнее время я не замечал изменения своего интереса к сексу.
 1. Меня меньше занимают проблемы секса, чем раньше.
 2. Сейчас я значительно меньше интересуюсь сексуальными проблемами, чем раньше.
 3. Я полностью утратил сексуальный интерес.

Бланк ответов Шкала ситуативной тревожности

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже суждений и зачеркните соответствующую цифру справа, в зависимости от того, как вы чувствуете себя в данный момент. Над вопросом долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

1.	Я спокоен	1	2	3	4
2.	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3.	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4.	Я внутренне скован	1	2	3	4
5.	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6.	Я расстроен	1	2	3	4
7.	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8.	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9.	Я встревожен	1	2	3	4
10.	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11.	Я уверен в себе	1	2	3	4
12.	Я нервничаю	1	2	3	4
13.	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14.	Я взвинчен	1	2	3	4
15.	Я не чувствую скованности, напряжения	1	2	3	4
16.	Я доволен	1	2	3	4
17.	Я озабочен	1	2	3	4
18.	Я слишком возбужден и мне не по себе	1	2	3	4
19.	Мне радостно	1	2	3	4
20.	Мне приятно	1	2	3	4

Приложение №4

Бланк ответов
Шкала личностной тревожности

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже суждений и зачеркните соответствующую цифру справа, в зависимости от того, как вы чувствуете себя обычно. Над вопросом долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

1.	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
2.	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
3.	Я легко расстраиваюсь	1	2	3	4
4.	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
5.	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
6.	Я чувствую прилив сил и желание работать	1	2	3	4
7.	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
8.	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
9.	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
10.	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
11.	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
12.	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
13.	Я чувствую себя беззащитным	1	2	3	4
14.	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
15.	У меня бывает хандра	1	2	3	4
16.	Я бываю доволен	1	2	3	4
17.	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
18.	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
19.	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
20.	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

**Тренинг коммуникативной
компетентности
для судей и работников судов**

№	Тема	Содержание
1.	Что такое коммуникация?	Понятие коммуникации, типы коммуникации, как работает коммуникация, эффективные и неэффективные стили общения. Коммуникация в судебном делопроизводстве.
2.	Поведение и коммуникация	Различные модели поведения и выбор модели поведения в зависимости от рабочей ситуации.
3.	Самые распространенные ошибки коммуникации в судебном процессе	Типичные ошибки в построении коммуникации в судебном процессе и способы их исправить.
4.	Важность понимания вербальных и невербальных сигналов в работе судьи	Язык тела, мимика, вербальные и невербальные сигналы в коммуникации. Эмпатия. Внешний вид человека и его роль в общении.
5.	Навыки эффективного общения в работе судьи	Построение эффективной коммуникации, методы выстраивания продуктивного взаимодействия между участниками судебного процесса и в профессиональной среде. Доверие. Как избежать непонимания?
6.	Психология влияния	Убеждение, влияние, защита. Психологическая манипуляция.
7.	Психология конфликта	Виды и типы конфликтов, конфликтогены, стратегии конструктивного и деструктивного поведения в конфликтной ситуации, методы управления конфликтом.

Введение

Коммуникация – это любое активное взаимодействие между людьми и путь для осуществления любой совместной деятельности. Навыки эффективного общения и ассертивного поведения необходимы в современном мире любому человеку, но особенно это важно для тех, чья профессиональная деятельность связана с работой с людьми.

Коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать контакт с другими людьми. Она включает в себя определенный набор знаний и умений. Важно уметь смотреть на ситуацию общения прогностически, предугадывать возможные реакции других людей, программировать и управлять процессом, направлять его.

Особое значение имеет коммуникативная компетентность в управленческой деятельности: для руководителя необходимо умение найти правильное слово, тон, верную пристройку к партнеру в ситуации делового общения.

Данный тренинг коммуникативной компетентности – это программа развития навыков эффективного общения, самопрезентации и влияния, которая адаптирована для судей и работников суда. Целями программы являются: формирование у аудитории понимания основных аспектов успешной коммуникации и ассертивного поведения, отработка навыков разрешения конфликтов, разбор невербальных сигналов – всех тех факторов, которые помогут повысить личную и профессиональную эффективность участников тренинга.

Целевая группа: судьи и работники судов.

Тренинг включает в себя *7 тем*.

В программе используются короткие теоретические справки, презентации, тренинговые игры и упражнения на знакомство, сплочение группы, отработку различных навыков, ролевые игры, дискуссии и обсуждения.

По итогам тренинга участники будут:

ЗНАТЬ:

- Что такое коммуникация, какие ее виды можно считать эффективными и неэффективными в разных ситуациях личной и профессиональной жизни;
- Какие виды поведения существуют в обществе;
- О распространенных ошибках коммуникации;
- Теорию о вербальных и невербальных сигналах;
- Как выстраивать коммуникацию в судебном процессе;
- Основы психологии влияния;
- Основы психологии конфликта.

УМЕТЬ:

- Применять и распознавать различные типы и виды коммуникации;
- Корректировать свое поведение в зависимости от ситуации;
- Видеть ошибки коммуникации и находить способы их исправления;
- Использовать знания о вербальной и невербальной системе общения на практике;
- Использовать приемы влияния и распознавать манипуляцию, противостоять ей;
- Разрешать конфликты, находить наилучшие стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- Применять полученные знания в судебном процессе.

Тема 1. Что такое коммуникация?

Цель: знакомство с основными понятиями, связанными с ком-муникативной компетентностью.

Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. В условиях полного одиночества у человека на шестой день начинаются слуховые и зрительные галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами.

Общение – это обмен информацией с помощью языка или жестов. Общение – это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Давайте познакомимся с вами. Для этого мы представимся друг другу.

Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

Цель: знакомство участников тренинга друг с другом.

Описание. По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например, он может попытаться ответить на такие вопросы:

- Знаю ли я, кто его для меня выбрал?
- Знаю ли я, что означает мое имя?
- Кто еще в семье носил это имя?

Рефлексия (5 минут)

Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

Если нет, почему?

Упражнение «Как дела?» (10 минут)

Цели: разминка, развитие коммуникативной гибкости

Описание. Ведущий по очереди (по кругу) задает один и тот же вопрос участникам: «Как дела?» Задача каждого участника ответить на этот вопрос оригинально, то есть так, чтобы ответ не был похож ни на один из уже прозвучавших вариантов.

Если ответ участника не оригинален, он выбывает из игры: встает со своего места и отходит в сторонку. Упражнение продолжается до тех пор, пока не останется один участник. Роль арбитра берет на себя ведущий.

Если ответ дословно не повторяет другой ответ, но является его парафразом или же близок по смыслу, это тоже считается повторением, и участник в таком случае выбывает.

В конце проводится обсуждение:

- А как вы обычно отвечаете на вопрос «Как дела?» в реальной жизни?

Упражнение «Монеты» (10–15 минут)

Цели: отработка навыка общения и командообразования, поднятие групповой динамики.

Описание. Разделите аудиторию на команды по 4-5 человек. Каждой команде дайте по 10 монет любого достоинства. Расположите группы на таком расстоянии, чтобы они друг другу не мешали. Положите на стол перед командами по 10 монет. 7 из них – орлом вверх, 3 – решкой вверх. Через 8–10 минут команды должны дать ответ, как с закрытыми глазами разделить монеты на 2 кучи таким образом, чтобы количество решек в обеих кучах было одинаковым. Кучки могут отличаться по числу монет, это не принципиально. Нужно озвучить, что одно из условий таково, что на ощупь определить сторону монеты нельзя.

После игры тренер определяет победившую команду.

Правильный ответ. Необходимо отделить от общей кучи 3 монеты и перевернуть именно их. Тогда количество решек в обеих группах будет одинаковым.

Обсуждение. Если тренер увидит какие-то особенные проявления участников (кто-то будет стоять на своем, агрессивно отстаивать позицию или, наоборот, не будет участвовать в обсуждении), можно обсудить данный аспект. Если же нет, нужно дать группе пару минут попрактиковать правильный ответ и двигаться дальше.

Мини-лекция «Виды коммуникации и стили общения» (30 минут)

Цель: познакомить участников с основными видами и стилями общения.

Коммуникация делится по форме и способам взаимодействия – можно выделить невербальную систему (также ее называют первой сигнальной системой). Она встречается не только у человека, но и у животных. Это жесты, мимика, позы. На данной системе мы остановимся позже. Вербальная коммуникация (вторая сигнальная система) – это речь. Письменная коммуникация – еще один важный вид общения, он включает в себя письма, смс-сообщения, а в деловой жизни сюда можно отнести протоколы, списки, отчеты и прочие бумаги, которые служат передаче информации.

Также важно выделять формальную и неформальную коммуникацию. Формальная коммуникация осуществляется в деловом, профессиональном общении, а неформальная – в межличностном. Нужно понимать, что неформальная коммуникация сопровождает и деловое общение, люди формируют какие-то личностные взаимоотношения внутри рабочих групп и коллективов, для сплочения коллектива устраиваются неформальные мероприятия и проводятся различные акции, направленные на поддержание взаимоотношений.

Виды деловых коммуникаций. У видов делового общения есть четкая структура, содержание, стиль общения – это зависит от результатов, которых хочется достичь. Устная речь делится на монолог и диалог. Монолог – это обращение к адресату без ожидания ответа: реклама, буклет и т. д. Диалог – это обмен мнениями и позициями между партнерами, которые хотят договориться.

Переговоры – частая форма деловой коммуникации. Может осуществляться сразу между несколькими людьми. Они делятся мнениями, узнают позицию оппонентов, приходят к общему решению по рассматриваемому вопросу.

Деловая беседа – обсуждение конкретной темы сотрудниками фирмы. Обычно ведется подготовка к такой беседе, где обсуждается самый главный вопрос – как улучшить работу?

Деловое совещание – рассмотрение конкретного вопроса, о котором заранее известно всем участникам беседы через письменную форму коммуникации.

Деловая дискуссия – решение одного вопроса общими усилиями. Здесь нет правых и неправых, высших и низших. Все равны, могут высказывать свое мнение. Цель деловой дискуссии – нахождение решения вопроса, а не установление иерархии.

Публичная речь – вид монолога с нотками диалога, когда один выступающий раскрывает некую тему, а слушающие получают информацию. Обычно такая речь готовится заранее с учетом аудитории, которая будет ее воспринимать.



Вопросы для группы:

- **Что относится к невербальной системе общения?**
- **Что такое вербальное общение?**
- **Какие виды деловой коммуникации вы используете в профессиональной деятельности?**

Упражнение и мини-лекция «Виды общения» (40 минут)

Цель: развитие коммуникативной компетенции

Описание. Как известно, общение потому и называется общением, что у нас с нашим собеседником есть что-то общее: общие цели, общие обязанности, общая работа, общий взгляд на вещи и т. д. Во время общения мы не только удовлетворяем те или иные свои потребности, но еще так или иначе развиваем это общее, что между нами есть.

Конечно, бывают и совсем пустые разговоры, разговоры ни о чем. Просто человеку хочется поболтать, вот он и болтает. Такие разговоры сложно классифицировать, да и не нужно.

Также мы не будем рассматривать и разговоры-манипуляции, в которых один пытается так или иначе воздействовать на другого, скрывая свои истинные мотивы. Это сложно назвать общением, потому что для настоящего, подлинного общения важно наличие общего, а у манипулятора и его жертвы общего мало.

Содержательное, подлинное общение можно легко разделить на три вида:

Общение-понимание – это когда люди общаются с целью расширить картину мира друг друга, то есть вместе пытаются понять что-то. Примеры: обсуждение прогноза погоды, спор о художественном произведении, разговор об обычаях какой-нибудь далекой страны.

Общение-целеполагание – это когда люди вырабатывают совместные цели в чем-либо. Примеры: обсуждение предстоящих выходных (как лучше провести время), спор о дальнейших планах выпуска продукции на производстве, разговор о том, брать кредит или нет.

Общение-инструмент – подразумевает, что какая-то совместная цель уже поставлена, надо качественно и эффективно решать частные задачи. Примеры: совместное решение

задачи по математике, выбор маршрута следования, промежуточные совещания, чисто производственный спор о способах, скажем, распиловки древесины.

Отличить один вид общения от другого не так просто. В чистом виде они редко встречаются, да и люди обычно плохо рефлексировать, чем же именно они сейчас занимаются: расширяют картину мира, ставят цели или же двигаются к поставленной цели. К тому же общение часто меняет свою модальность: только что, например, люди обсуждали прогноз погоды на завтра, а теперь они договариваются о том, куда завтра пойти и брать ли зонтик.

Тем не менее, в большинстве случаев можно определить, к какому конкретному виду склоняется данный эпизод общения.

Участники тренинга разбиваются на пары. Эти пары вместе со своими стульями равномерно распределяются по площади тренингового зала. Каждая пара из рук ведущего получает карточку. Карточки ведущий должен заготовить перед тренингом. Они бывают трех видов: «Общение-понимание», «Общение-целеполагание», «Общение-инструмент».

Содержание карточек остается пока в тайне. Никто больше не должен знать, что именно выпало этой паре.

Каждая пара разыгрывает небольшую сценку продолжительностью в одну-две минуты, не более. Сценка состоит из акта общения. При этом общение должно соответствовать своему виду.

На подготовку выделяется около 5 минут.

Пары по очереди встают со своих мест и стоя разыгрывают свою сценку. Когда она закончена, другие участники высказывают свои предположения о том, какой именно вид общения здесь был загадан: понимание, целеполагание или инструмент.

Ведущий забирает у этой пары их карточку и показывает ее содержание всем. После этого сценку показывает уже другая пара.

Когда все сценки сыграны, проводится небольшое обсуждение. Ведущий должен дать свою оценку показанным сценкам: где был продемонстрирован тот или иной вид в чистом виде, где получилось не очень хорошо.

Упражнение повторяется еще раз. Только участники разбиваются на пары уже иначе.

Мини-лекция «Стили общения» (15 минут)

Стиль общения – это характеристика коммуникации, присущая каждому конкретному человеку, которая зависит от его личностных особенностей и темперамента, а также от применяемых им приемов и навыков.

Стиль общения складывается из:

- мотивации (с какой целью субъект вступает в общение с другими людьми);
- способности к эмпатии (возможности почувствовать то, что чувствует другой, поставить себя на его место);
- самооценки (самоощущения);
- направленности личности и того, как она выбирает воздействовать на других людей.

Самыми распространенными стилями общения являются:

- авторитарный;
- демократический;
- либеральный.

Характеристики стилей общения

Авторитарный

- подчинение других
- давление
- холодность
- создание напряжения
- унижение
- жестокость

Демократический

- сотрудничество
- дружелюбие
- партнёрство
- мы равные
- положительные эмоции
- ценность каждого участника

Либеральный

- анархия
- никто не берет ответственность на себя
- попустительство
- невмешательство
- каждый сам за себя

Вопросы для обсуждения:

- **Какие стили лучше использовать в работе и личной жизни?**
- **Какие вы используете чаще всего?**

Коммуникативное упражнение «Ребенок – взрослый – родитель» (60 минут)

Цель: продемонстрировать участникам характерные отличия «позиции ребенка», «позиции взрослого» и «позиции родителя».

Описание. Ведущий готовит отдельно стоящие три стула. Вызывает трех добровольцев. Между ними распределяет роли: один – «ребенок», второй – «взрослый», третий – «родитель». Он объясняет правила:

- оставшиеся участники по очереди вспоминают какое-то событие, которое произошло с ними недавно (значимое или нет – не принципиально) и оглашают это воспоминание,
- ведущий тем временем стоит сзади добровольцев, после каждого воспоминания он кладет свою руку на плечо одного из троицы «ребенок – взрослый – родитель»,
- соответственно, этот участник должен как-то прореагировать на услышанное воспоминание, но согласно своей роли,
- «ребенок» реагирует бурно, эмоционально, может захныкать или захлопать в ладоши, вслух высказать свои желания или чувства («я тоже так хочу», «я бы обиделся», «эта история меня совсем расстроила» и т. п.),
- «взрослый» реагирует холодно, рационально, пытается опираться на факты и совершать логичные выводы («очевидно, тут было задействовано еще какое-то лицо», «история поучительная, хотя лично для меня не представляет большого интереса», «факт заключается в том, что в следующий раз она будет осторожней»),
- «родитель» реагирует ироничным смехом или осуждающим покачиванием головы, дает поучительные нотации, использует поговорки («не надо быть таким дураком», «семь раз отмерь – один отрежь», «все мужчины одинаковы»).

После пятнадцати-двадцати историй происходит «смена состава», выбираются новые добровольцы. Если ведущий не очень удовлетворен игрой предыдущих «актеров», он дает советы новым добровольцам.

В конце происходит обсуждение:

- Какие еще характерные жесты и слова существуют у каждой из позиций?
- Есть ли у кого-то примеры из жизни?

Тестовая методика

«Исследование коммуникативных установок личности» (40 минут)

Цель: выявить и обсудить коммуникативные установки участников тренинга.

Участникам тренинга раздаются заранее напечатанные карточки с описанием коммуникативных качеств из таблицы 1 приложения №1. Данная методика предполагает различные варианты проведения. Для нашего тренинга мы выбрали первый способ – ранжирование карточек и обсуждение с участниками их коммуникативных установок.

Инструкция. На карточках описаны различные особенности поведения людей. Вероятно, одни из них вам свойственны в большей мере, другие – в меньшей. Найдите, пожалуйста, и положите слева такую карточку, которая, на ваш взгляд, наиболее точно из всех имеющихся описывает вас. Далее справа от нее положите ту, которая характеризует вас также достаточно отчетливо, но в меньшей степени и т. д., т. е. расположите карточки в ряд от наиболее похожих на вас до наименее похожих.

После того, как эта часть работы окончена, тренер напоминает об эго-состояниях (Взрослый, Ребенок, Родитель) и о типах общения (гармоничный, формальный, отгороженный, конфликтный). Участники могут сделать выводы о своих установках и определить свои зоны ближайшего развития.

Упражнение «Четыре стихии» (10 минут)

Цель: упражнение помогает активизировать участников в новом коллективе и настроить их на работу.

Описание. Участники бросают друг другу мячик, называя одну из четырех стихий (вода, огонь, воздух, земля). Тот, кто ловит мяч, должен назвать:

- на слово «воздух» – название птицы или насекомого;
- на слово «земля» – название какого-нибудь зверя, который живет на суше;
- на слово «вода» – название рыбы или морского животного;
- на слово «огонь» отвечать ничего не надо, нужно успеть три раза хлопнуть в ладоши».

Повторять слова нельзя. Кто не успел ответить или ошибся, выбывает из игры.

Упражнение «Расскажи историю» (20–30 минут)

Цели: сплочение группы, развитие креативности.

Описание. Задача группы – создать историю, по одному слову на человека. Группа садится в круг. Ведущий начинает, предлагая одно слово. Человек, сидящий рядом, предлагает второе слово... и так далее по кругу. Периоды окончания одного предложения и начала другого обычно происходят спонтанно. Осознание завершения истории приходит само по себе.

Обсуждение: какие аспекты личности раскрываются в ходе игры?

Обратная связь

Завершение дня, прощание.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УСТАНОВОК ЛИЧНОСТИ

А. Н. ИВАШОВ, Е. В. ЗАЙКА

Экспериментально-диагностический материал методики – 12 карточек с кратким описанием основных позиций в общении (см. табл. 1) и бланки со шкалой глубины взаимоотношений (см. табл. 2).

Таблица 1

Эго-состояния	Тип общения			
	Гармоничный	Формальный	Отгороженный	Конфликтный
Дитя	1. Общаясь, оригинальничает, острит, играет, использует уловки в своих интересах, притворяется и фантазирует	2. Стремится соблюдать правила и нормы, ориентируется на авторитеты, чувствителен к похвалам и упрекам, полагается на других	3. Стремится плыть по течению, избегает ответственности, предпочитает быть беззаботным и иметь покровительство	4. Делает все шиворот-навыворот, напрашивается на наказания, назло «тянет резину», дерзит и мечтает свести счеты
Родитель	5. опекает другого, всегда готов оказать поддержку, тревожится за других, доброжелательно и доступно объясняет, сглаживает конфликты	6. Требуется ответственного поведения и строгого соблюдения правил и норм, часто выражает одобрение или недовольствие поведением других.	7. Отчуждается, предоставляя свободу, отстраненно наблюдает, критикует людей и времена, склонен к упрекам	8. Настойчиво ищет недостатки, категорически требует послушания, часто отстаивает свой авторитет, не терпит возражений
Взрослый	9. Заключает взаимный договор, творческий союз, сопереживает и понимает других, обменивается мыслями и чувствами	10. Собирает факты, хладнокровно рассчитывает и взвешивает, заранее планирует, обладает «железной» логикой, умеет держать себя в руках	11. Избегает споров, живет в мире иллюзий, во всем сомневается, копается в себе, не умеет воплощать замыслы	12. Имеет непоколебимую систему взглядов, логически обосновывает свои предубеждения, придумывает себе врагов, плохо понимает людей

Таблица 2

Не устанавливаю глубоких взаимоотношений		Вступаю в глубокие взаимоотношения			
так как не вижу в этом смысла, не хочу даже задумываться	в общем-то не против установить, но не представляю, как это сделать конкретно	так как не решаюсь реализовать свой план без полной информации, вдохновения или подходящего случая	но ненадолго, так как не хватает взаимности или желания сохранять их постоянно	и развиваю их, несмотря на трудности и исходя из взаимных обязательств	и постоянно черпаю из них силы и радость, мне легко и свободно
Число баллов					
1	2	3	4	5	6

Процедура обследования испытуемого (клиента) включает в себя ряд этапов:

- 1) *Ранжирование карточек по степени похожести на себя.* Инструкция испытуемому: «На карточках описаны различные особенности поведения людей. Вероятно, одни из них вам свойственны в большей мере, другие – в меньшей. Найдите, пожалуйста, и положите слева такую карточку, которая, на ваш взгляд, наиболее точно из всех имеющихся описывает вас. Далее справа от нее положите ту, которая характеризует вас также достаточно отчетливо, но в меньшей степени и т. д., т. е. расположите карточки в ряд от наиболее похожих на вас до наименее похожих». Результаты ранжирования экспериментатор записывает в протокол, обозначая карточки номерами от 1 до 12 в соответствии с табл. 1.
- 2) *Отнесение к каждой карточке по 1-2 хорошо знакомых человека.* Инструкция: «Прочитывая каждую карточку, постарайтесь определить, кто из хорошо знакомых вам людей в наибольшей степени похож на это описание, и отметьте на бланке рядом с номером карточки инициалы или условное обозначение этого человека. Если к одной и той же карточке вы сможете отнести не одного, а двух людей, запишите инициалы обоих. Постарайтесь также обязательно отнести к одной из карточек ваших самых близких друзей и родственников. При этом имейте в виду, что полного сходства быть, конечно, не может, речь идет лишь о некотором относительном подобии».
- 3) *Оценка достигнутой на настоящий момент степени глубины взаимоотношений с каждым из указанных лиц.* Инструкция: «Человек устанавливает с разными людьми отношения различной степени глубины: от поверхностных до очень глубоких. На бланке указаны 6 различных видов взаимоотношений. Определите, пожалуйста, какой вид взаимоотношений в наибольшей мере характеризует ваше общение с каждым из названных вами партнеров – в таком виде, в каком оно сложилось на сегодняшний день – и под названием вида взаимоотношений напишите инициалы ваших знакомых».
- 4) *Оценка желаемой в идеальном будущем степени глубины взаимоотношений с партнерами.* Инструкция: «А теперь на втором бланке отметьте, какие взаимоотношения вы хотели бы установить с каждым из ваших знакомых – независимо от того, каковы они на сегодняшний день – какие взаимоотношения

с ними вас в наибольшей мере устраивали бы, если бы все зависело только от вас и не было бы объективных препятствий».

- 5) *Ранжирование карточек по степени привлекательности содержащихся в них психологических портретов.* Инструкция: «А теперь расположите карточки в ряд от самой привлекательной для вас до самой неприятной, при этом исходите из вашего собственного представления об идеальном человеке: каким он вообще должен быть».

В ряде случаев в связи с решением других задач, выходящих за пределы исследования КУ, процедура обследования испытуемого может включать в себя дополнительные этапы: ранжирование карточек по параметрам «счастливый», «преуспевающий», «хороший семьянин» и др. в соответствии с методикой косвенного измерения системы самооценок Е. Т. Соколовой для выявления шкалы ценностей испытуемого и шкалы его самооценок по отдельным качествам.

При обработке полученных данных выделяются следующие основные показатели, характеризующие различные аспекты КУ:

- 1) собственные реальные позиции человека в общении, описанные в виде: а) полного ранжированного ряда позиций по степени похожести на себя, б) группы трех наиболее характерных для него позиций, в) одной ведущей его позиции;
- 2) желаемые позиции в общении, основанные на ранжировании качеств идеального человека и представленные также в трех указанных выше вариантах;
- 3) степень удовлетворенности собственными реальными позициями, определяемая: а) как коэффициент ранговой корреляции Спирмена между ранжировками «похожий на меня» и «идеальный человек»: где p – количество позиций (12), а D – сумма квадратов разностей между двумя рангами по каждой позиции; б) как средний ранг привлекательности первых трех собственных реальных позиций;
- 4) позиции партнеров, с которыми человек в настоящее время имеет наиболее глубокие для него взаимоотношения (обычно до 2-3 позиций знакомых, получивших наиболее высокие оценки по шкале глубины взаимоотношений);
- 5) позиции партнеров, с которыми человек намерен установить наиболее глубокие взаимоотношения в желаемом будущем (также до 2-3);
- 6) степень удовлетворенности позициями партнеров, с которыми установились наиболее глубокие взаимоотношения, определяемая: а) как средний ранг их привлекательности в ранжировке «идеальный человек» и б) как средняя разность (с учетом знака) баллов реальной и желаемой глубины взаимоотношений с ним;
- 7) реальная глубина взаимоотношений с партнерами, оцениваемая: а) как средний балл глубины по всем обозначенным лицам, б) как количество лиц, с которыми установлены отношения глубиной в 5 и 6 баллов;
- 8) желаемая глубина взаимоотношений, оцениваемая в этих же двух вариантах;
- 9) степень удовлетворенности глубиной взаимоотношений, определяемая как разность между показателями реальной и желаемой глубины взаимоотношений.

При более подробном исследовании КУ могут таким же образом анализироваться и отрицательные полюсы названных показателей: наименее типичные собственные позиции, наименее приемлемые позиции партнеров и т. д.

Полученная характеристика КУ может как иметь самостоятельное значение (информация о различных аспектах общения данного конкретного испытуемого), так и сопоставляться с принимаемыми за нормативные средними значениями показателей, характерных для той или иной группы обследованных.

Описанная методика исследования КУ может применяться в практике ведения групп социально-психологического тренинга с целью оптимизации процесса вхождения клиента в групповую работу и конкретизации задач его психологической коррекции.

Тема 2. Поведение и коммуникация

Самое важное в общении –
услышать то, что не было сказано.
(Питер Друкер)

Цель: познакомить участников с понятием коммуникативного поведения.

Упражнение «Это мое имя». (10 минут)

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например, он может попытаться ответить на такие вопросы:

- Знаю ли я, кто его для меня выбрал?
- Знаю ли я, что означает мое имя?
- Кто еще в семье носил это имя?

Рефлексия:

- Легко ли вам было рассказывать о своем имени?
- Если нет, почему?

Мини-лекция «Коммуникативное поведение» (10 минут)

Коммуникативное поведение – совокупность норм и традиций общения определенной группы людей.

Коммуникативное поведение характеризуется определенными нормами, которые позволяют расценивать конкретное коммуникативное поведение как нормативное или ненормативное.



Можно выделить основные нормы коммуникативного поведения:

Общекультурные нормы коммуникативного поведения отражают принятые правила этикета, вежливого общения. Они связаны с ситуациями самого общего плана, возникающими между людьми вне зависимости от сферы общения, возраста, статуса, сферы деятельности и т. д. Это такие стандартные ситуации, как привлечение внимания, обращение, знакомство, приветствие, прощание, извинение, комплимент, разговор по телефону, письменное сообщение, поздравление, благодарность, пожелание, утешение, сочувствие, соболезнование.

Ситуативные нормы обнаруживаются в случаях, когда общение определяется конкретной экстралингвистической ситуацией. Такие ограничения могут быть различны по характеру. Так, ограничения по статусу общающихся позволяют говорить о двух разновидностях коммуникативного поведения: вертикальном (вышестоящий –

нижестоящий) и горизонтальном (равный – равный). Граница между различными типами подвижна, она может нарушаться.

Групповые нормы отражают особенности общения, закрепленные культурой для определенных профессиональных, гендерных, социальных и возрастных групп. Есть особенности коммуникативного поведения мужчин, женщин, юристов, врачей, детей, родителей, гуманитариев, технарей и т. д.

Индивидуальные нормы коммуникативного поведения отражают культуру и коммуникативный опыт индивида и представляют собой личностное преломление общекультурных и ситуативных коммуникативных норм в языковой личности. Подлежат описанию также нарушения общих и групповых норм, характерные для конкретного индивида.

Обсуждение (30 минут): в парах или малых группах (в зависимости от количества участников тренинга) обсудить, записать и сделать небольшую презентацию о различных общекультурных, ситуативных, групповых и индивидуальных нормах общения.

Мини-лекция «Коммуникативные сигналы» (10 минут)

Вербальные сигналы	смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи и разные виды ее неправильности
Паралингвистические сигналы	особенности произнесения речи и неречевых звуков, качества голоса
Невербальные сигналы	взаимное расположение в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи

Психологические сигналы при вступлении в контакт

Вербальные сигналы, располагающие к контакту:

- 1) Отчетливое приветствие;
- 2) Обращение к человеку по имени;
- 3) Предложение сесть.

Невербальные сигналы, располагающие к контакту:

- 1) Проксемика:
 - угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»);
 - угол наклона тела меньше прямого («тупой угол между себе-седниками – это провал переговоров»);
 - дистанция – индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:
 - интимная – 0–45 см;
 - личная – 45–60–120 см;
 - социальная – 120–210–360 см;
 - публичная – 360–750 – ... см.
- 2) Позы:
 - открытая, а не закрытая (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз);
 - асимметричная, а не симметричная.

- 3) Мимика:
 - улыбка;
 - живое, естественно изменяющееся выражение лица.
- 4) Взгляд:
 - продолжительность контакта глаз 3–5 сек.;
 - частота контакта – не реже 1 раза в минуту;
 - частота моргания – раз в 3–5 сек.
- 5) Такесика – движение собеседников в пространстве – не допускаются:
 - ритмические движения;
 - движения большой амплитуды;
 - резкие движения;
 - неритуализированные прикосновения.
- 6) Прикосновения:
 - ритуализированные прикосновения допускаются;
 - неритуализированные прикосновения не допускаются.

Упражнение «Песенник» (15 минут)

Цели: сплочение, снятие напряжения.

Описание. Разделите участников на команды из 5–7 человек. Раздайте ручки и бумагу для каждой команды. За определенное количество (5 минут) времени команды должны вспомнить и написать как можно больше песен с заданным словом или темой (задает тренер). Слово может быть абсолютно любым.

Варианты тем:

- дни недели/месяцы;
- времена года;
- названия городов;
- имена.

Затем команды по очереди читают по одному названию. Если названный вариант присутствует у других игроков, они вычеркивают его из своих списков. Продолжайте до тех пор, пока не останется только одна команда с оригинальными названиями песен и не выиграет игру.

Мини-лекция «Стратегии переговоров» (30 минут)

Цель: актуализация навыка эффективных переговоров.

Описание. Само слово «стратегия» имеет древнегреческие корни и означает «искусство полководца». В современном мире значение данного слова намного шире, но основной смысл можно передать коротко – это основной план или модель действий. Когда мы говорим о стратегии переговоров, имеется в виду то, что мы будем делать, чтобы добиться наилучшего результата. Выбор стратегии напрямую влияет и на качество результата, и на его отсутствие. В одном случае наша стратегия переговоров может быть направлена на достижение наилучшего результат любой ценой, в другом – мы можем быть заинтересованы в сохранении отношений, независимо от результата переговоров.

Win-win – самая распространенная классификация переговорных стратегий. Была представлена специалистами Гарвардского переговорного проекта Роджером Фишером, Уильямом Юри и Брюсом Паттоном в книге «Путь к согласию или переговоры без поражения». Согласно win-win классификации, существуют четыре основные стратегии:

- победа-поражение (win-lose);

- поражение-победа (lose-win);
- поражение-поражение (lose-lose);
- победа-победа (win-win).

Стратегию определяют, исходя из двух параметров: важность отношений и важность результата. Много общего с win-win классификацией имеет сетка Томаса–Килмена, основанная на концепции поведения в конфликтах, определяющая 5 основных стилей такого поведения:

- сотрудничество;
- соперничество;
- компромисс;
- приспособление;
- уклонение.

Мы будем придерживаться комбинированного подхода, объединяя win-win классификацию Гарварда и стили поведения в конфликте Томаса–Килмена:

Стратегия переговоров «Соперничество»

Победа-поражение (win-lose). Данная стратегия направлена исключительно на победу над оппонентом, который воспринимается как противник. Используется, когда наиболее важен результат, а возможность испортить отношения с другой стороной не имеет значения. Переговорщик, настроенный на «Соперничество», зачастую готов использовать любые доступные способы получить желаемое соглашение, в том числе и приемы манипуляций. Самые распространенные ситуации, когда применяется стратегия «Соперничество» – это одноразовые сделки купли-продажи. Например продажа автомобиля: важна цена, а не отношения с покупателем, которые не будут продолжены.

Стратегия переговоров «Приспособление»

Поражение-победа (lose-win). Приспособление в переговорах ведет к тактическому «поражению» вашей стороны и победе оппонента (lose-win). Эта стратегия используется, когда наиболее важны отношения, а результатом переговоров на данном этапе можно поступиться. Например, вы хотите заключить контракт с крупной компанией, чтобы стать одним из ее подрядчиков. Вы знаете, что, попав в обойму, даже заключив небольшой и невыгодный контракт, вы сможете постепенно нарастить объем заказов и хорошо заработаете на этом сотрудничестве в будущем.

Стратегия переговоров «Уклонение»

Поражение-поражение (lose-lose). Самый простой пример применения стратегии – это уклонение от участия в переговорах, когда у вас слабая позиция. Однако возможны ситуации, в которых один из переговорщиков сознательно провоцирует взаимный проигрыш в переговорном процессе. В таком случае инициатор провала переговоров играет в свою игру – ему важно сорвать процесс переговоров для достижения собственных интересов. Он участвует в переговорах, но уклоняется от заключения соглашения. В сериале «Карточный домик» (2 сезон, 5 серия) Фрэнк Андервуд (Кевин Спейси) сознательно срывает переговоры с представителями Китая, чтобы подставить друга президента, миллиардера Реймонда Таска, которой был крайне заинтересован в соглашении, но не мог открыто участвовать в переговорах. Срыв переговоров ставил под удар дружбу президента и Реймонда, чего и добивался Фрэнк Андервуд, считая возможные репутационные потери после срыва переговоров приемлемой платой за ухудшение отношений между президентом и миллиардером.

Стратегия «Уклонение» также проявляется в ситуациях, которые не планируются заранее, когда за столом переговоров оказываются два переговорщика типажа «Осел», настроенные исключительно на свою победу и поражение оппонента (стратегия «Соперничество»), не готовые идти на уступки, независимо от результата переговоров. «Если не выиграю я, тогда и тебе не видать победы», – думают участники переговоров, по сути, уклоняясь от возможности заключить соглашение. Эмоции оппонентов превращают переговоры в соревнование в упорстве и упрямстве, в котором нет победителей.

Стратегия переговоров «Сотрудничество»

Победа-победа (win-win). При использовании стратегий, которые описаны выше, переговорщики делят пирог – тот максимум, который обсуждается при проведении переговоров. Стратегия «Сотрудничество» направлена на взаимный выигрыш в переговорном процессе за счет расширения пирога, основанного на понимании интересов сторон. Чтобы описать пример win-win решения, приведу отрывок из книги «Путь к согласию или переговоры без поражения»:

Представим себе ситуацию, когда два человека ссорятся в библиотеке. Один из них хочет открыть окно, другой предпочитает закрытое окно. Они спорят, насколько его открыть: оставить щелочку, открыть наполовину или на три четверти. Ни одно из решений не устраивает обоих. Входит библиотекарь и спрашивает одного из них, почему он хочет открыть окно. Тот отвечает: «Для свежего воздуха». Она спрашивает второго, почему он хочет, чтобы окно было закрыто. «Чтобы избежать сквозняка», – отвечает он. После минутного раздумья она широко открывает окно в соседней комнате, и свежий воздух поступает без сквозняка.

Стороны ссорились в библиотеке, так как каждый был настроен на Соперничество. Один не хотел открывать окно, второй настаивал, чтобы окно было открыто полностью. Оппоненты вели переговоры, чтобы разделить пирог – то, насколько будет открыто окно. Основываясь на понимании интересов сторон, библиотекарь использовала стратегию Сотрудничество, найдя win-win решение – открыть окно в соседней комнате.

Приведу пример из бизнеса. В кризис, когда доллар растет больше, чем на 50%, владелец торгового центра вынужден поднять ставки по аренде, так как выплачивает кредит, взятый на строительство центра в долларах. У владельца магазина свои сложности: в кризис снизился поток покупателей и сумма среднего чека. В такой ситуации выплата аренды даже на прежнем уровне становится невозможна. Что могут предпринять стороны? Владелец торгового центра может поднять ставку в одностороннем порядке и потерять арендатора. Или начать поиски нового арендатора, что займет много времени и не факт, что принесет результаты, ведь на дворе кризис. Узнав, что ставка не будет снижена и что ему ищут замену, владелец магазина начнет поиски нового помещения в торговом центре, где владельцы окажутся более гибкими. В результате обе стороны проигрывают: владелец ТЦ окажется без арендатора, владелец магазина потеряет часть постоянных покупателей, которым было удобно расположение магазина. При всех описанных вариантах развития ситуации сумма аренды помещения за год, вероятнее всего, составит около 25% (3 месяца из 12) от той суммы, которую владелец помещения получил бы, если бы экономическая ситуация не менялась. Как увеличить пирог – сумму, которая может быть оплачена за аренду помещения за год, в подобной ситуации?

Обратимся к интересам сторон. Владелец ТЦ хочет получить максимально возможную сумму, а также сохранить арендатора, ведь пустой торговый центр не способствует увеличению покупательского потока. Владелец магазина не может себе позволить платить за аренду сумму, превышающую определенный процент от оборота, а также не заинтересован в потере постоянных покупателей из-за переезда магазина. В данном случае win-win решение – это согласовать стоимость аренды помещения, привязанную к проценту от оборота магазина, таким образом, чтобы арендатор получил

необходимую ему плату за аренду, но со смещением во времени. Сегодня оборот магазина позволяет покрыть не более 60% от арендной платы, через 6 месяцев оборот подрастет и позволит покрыть 80%, через год – 120%, через 1,5 года – 150%. Как только владелец магазина за счет увеличенных платежей, привязанных к обороту магазина, перекроет стоимость аренды за первые месяцы соглашения, стороны пересмотрят условия сделки. Таким образом, владелец ТЦ в перспективе сможет получить всю необходимую сумму (согласовав с банком размер ежемесячных платежей на период кризиса), а владелец магазина сохранит приемлемый уровень затрат на аренду и место в торговом центре.

Какую стратегию выбрать в конкретном случае, зависит от контекста ситуации. Если для вас важен результат и не важны отношения, возможно применение стратегии Соперничество. Однако будьте внимательны во время переговоров, чтобы не скатиться к стратегии Уклонение. Если вам важны отношения ради будущего сотрудничества, и вы готовы уступить в данных переговорах, оправдано применение стратегии Приспособление. Если же вы нацелены как на результат, так и на развитие отношений в будущем, задумайтесь о том, как применить стратегию Сотрудничество, найти win-win решение и увеличить размер пирога в переговорах.

Обсуждение:

- Какая стратегия из предложенных кажется Вам наиболее эффективной? Почему?
- Какая стратегия проигрывает остальным? Почему?
- Участвуя в переговорах, какую стратегию Вы используете обычно? Насколько это эффективно?

Упражнение «Убеди меня» (20 минут)

Цель: актуализация навыка эффективных переговоров.

Описание. Поставьте в центре комнаты стулья, вдвое меньше количества участников. Разделите аудиторию на 2 группы. Одну – посадите на стулья. Остальные люди стоят. Сидящие получают бумажку с заданием: «Вы уступите место тому, кто сделает Вам наиболее интересное предложение. Упражнение продлится 10–15 минут, после чего каждый сможет сесть на свой стул. Будьте объективны и уступите стул, если переговорщик использует весомые аргументы».

Стоящим необходимо озвучить вслух следующее: «Вам предстоит провести стоя около 30–40 минут, пока будет длиться тренинговый блок. Перед вами люди, которые готовы уступить место, если вы сможете с ними договориться».

Дайте на переговоры 10–15 минут. Предупредите всех, что, если не удастся договориться с одним сидящим, можно попробовать подойти к другому. Когда время закончится, подведите итоги. Пусть поднимут руки те, кто получил место благодаря переговорам.

Позвольте всем сесть.

Обсуждение:

- Как удалось договориться? Что помогло?
- Какие приемы вы использовали? Все ли были эффективными?
- Что повлияло на решение сидящего уступить место?
- Кому не удалось договориться? Почему? (послушайте мнения стоящего и сидящего и сравните). Какие ошибки были допущены?
- Что, по вашему мнению, является залогом успешных переговоров?

Упражнение «Остров Акул» (40 минут)

Цели: актуализация темы переговоров, демонстрация преимуществ стратегии Win-Win.

Описание. Активными участниками игры становятся 3 человека, остальные занимают позицию наблюдателей. Поставьте 3 коробки в угол класса с обозначением стоимости клада: «\$2,5 млн.», «\$2,5 млн.», «\$1 млн.». Участники не должны видеть ящики и что на них написано.

3 добровольца (наиболее раскрепощенные и настроенные на игру) вызываются из зала и объявляются морскими бандитами и искателями сокровищ. Их имена известны всему побережью ввиду их склонности к мошенничеству, приключениям и хулиганствам: Альфонсо, Густаво и Луис. Начните рассказывать историю, попросив добровольцев параллельно моделировать ситуацию: «Как-то вечером Альфонсо, Густаво и Луис сидели в местной таверне и попивали эль. К ним подошел незнакомец, который рассказал о существовании клада на сумму \$5 млн. Клад находится на острове с мистической славой, и нередко люди не возвращались назад, пытаясь до него добраться. Сокровища хранятся в виде золотых слитков. Трое мошенников хотят отправиться на поиски. Но для начала они решили обсудить все нюансы и заранее поделить сокровища. Имеющим вес фактом было то, что Альфонсо и Густаво имели лодки, а у Луиса лодки не было. Из-за непростых погодных условий было необходимо, чтобы в лодке находилось исключительно 2 человека. Более 2-х человек лодка не выдержит, учитывая то, что на обратном пути необходимо взять клад. Один человек не сможет справиться с управлением. Так как лодки достаточно ветхие, то способны выдержать лишь 2-х человек и половину клада (\$2,5 млн.)

Дайте троим участникам карточки с индивидуальными заданиями.

Альфонсо: «Вы хотите получить 40% доли, поскольку у Вас есть лодка и исключительное чутье на сокровища».

Густаво: «Вы хотите получить 40% доли, поскольку Вы владеете лодкой и Вам нет равных в управлении ею».

Луис: «У Вас нет лодки и других видимых преимуществ, которые могли бы пригодиться в путешествии. Вы понимаете, что большая доля от клада Вам не достанется и, как истинный мошенник, хотите забрать по максимуму».

Дайте разбойникам время обсудить детали (7–10 минут) и отправьте их в оговоренное путешествие за кладом в конце комнаты. По прибытии на остров они видят третий сундук на \$1 млн. Дайте участникам 3 минуты обсудить, что с ним делать. Обсуждение не должен слышать никто, кроме присутствующих на острове. Затем продолжите игру.

По окончании игры мошенники отрывают свои карточки друг другу и аудитории.

Обсуждение.

Вопросы игрокам:

- Удалось ли выполнить задание на карточке?
- Довольны вы результатом? Почему?
- Доверяли ли вы своим соратникам? Почему?
- Оправдали ли доверие ваши товарищи по игре?

Вопросы наблюдателям:

- Кто из товарищей был наиболее эффективен и нацелен на результат?
- Насколько честно был поделен клад?
- Какова значимость каждого участника?
- Какие приемы эффективного ведения переговоров вы увидели?
- Что нельзя делать в переговорах?

Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Описание. Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, а они говорят слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Затем нужно перемешать карточки и еще раз раздать их. Задача та же. Только теперь участники читают короткий стишок «Уронили мишку на пол».

Список эмоций:

- радость;
- удивление;
- сожаление;
- разочарование;
- подозрительность;
- грусть;
- веселье;
- холодное равнодушие;
- спокойствие;
- заинтересованность;
- уверенность;
- усталость;
- волнение.

Упражнение «Палочки» (30 минут)

Материалы: свернутые в трубочку листы бумаги («палочки»), по 15 штук на участника.

Цели: продемонстрировать переговорные стратегии, актуализировать стратегию Win-Win.

Описание. Ведущий готовит несколько комплектов палочек (в зависимости от числа участников). На каждой «палочке» с видимой стороны написана определенная должность.

В один комплект входят:

- генеральный директор;
- коммерческий директор;
- специалист отдела закупок;
- специалист отдела закупок;
- менеджер по продажам;
- менеджер по продажам;
- менеджер по продажам;
- IT-специалист;
- бухгалтер;
- юрист;
- работник склада;
- работник склада;
- работник склада;
- охранник;
- повар.

Свернутые листы бумаги нужно перемешать и положить в коробку. Каждый играющий – владелец компании, желающий собрать штат специалистов. Игроки произвольно вытягивают из коробки по 15 «палочек». Ведущий делит группу на 2 команды и ставит их в шеренгу напротив друг друга. Нужно обозначить заранее, что одна шеренга стоит на месте, а другая перемещается слева направо каждые 2 минуты. Затем тренер дает команду

к началу игры. «Владельцы» вступают в переговоры по обмену сотрудниками. Цель – собрать полный штат. Для удобства игроков напишите итоговый состав работников на флипчарте или листе ватмана, прикрепленном к стене. Итак, движимая шеренга подходит к напротив стоящему товарищу и начинает переговоры.

По завершению 2 х минут, которые засекает ведущий, движимый ряд перемещается направо и продолжает переговоры с очередным «владельцем». В зависимости от количества игроков отведите на игру 15–20 минут. Также озвучьте обязательное условие – за один подход нельзя менять более чем 5 палочек.

Обсуждение:

- Всем ли удалось собрать полный штат?
- Какие сложности возникли?
- Какие приемы были использованы в переговорах? Какие из них были эффективными, а какие нет?
- Что можно было изменить, чтобы добиться необходимого результата быстрее?
- Каким вам видится смысл упражнения?

Тема 3. Самые распространенные ошибки коммуникации в судебном процессе.

Человек проявляется в большей степени, когда он один, ибо тогда нормы приличия не сковывают его; в неожиданных ситуациях, ибо он не знает, как нужно вести себя в них; когда он взволнован, ибо тогда он забывает о приличиях.
Френсис Бэкон

*Судья (установив отсутствие на судебном заседании ответчика и его представителя, обращается к истице) – Как вы считаете, без них можно слушать, если в деле нет сведений о вручении им повесток?
Истица – У меня было ходатайство.
Судья (недовольно) – Мы не решаем сейчас дело по существу. Идете в суд, хоть немного почитайте!..*

Из диалога в апелляционном суде

Мини-лекция «Ошибки и этика в судебной коммуникации» (30 минут)

Специфическими чертами судебной коммуникативной деятельности являются:

- необходимость получения значимой для дела информации путем общения, носящего конфликтный, рефлексивный характер; формализованное общение, которое односторонне направляется властной инициативой суда в рамках требований процессуальных норм;
- зависимость характера и содержания взаимодействия от процессуального статуса участников процесса, занятой ими позиции по делу, информационной осведомленности;
- важность формирования коммуникативного контакта в процессе взаимодействия суда с иными участниками процесса; возможность допустимого как психологического, так и правового воздействия на противодействующих суду лиц.

Несмотря на регламент и этику, судья остается человеком, и ничто человеческое ему не чуждо.

Большая часть ошибок в работе связана именно с человеческим фактором: пристрастность, субъективность, предвзятое отношение к людям из разных групп (этнических, половых, социальных) и так далее.

Национально-культурная специфика: речевое поведение судей в судебном дискурсе имеет национально-культурные особенности, обусловленные устройством и функционированием судебных систем, существующими традициями, национальным менталитетом. Элементы треугольника «институциональные нормы – национальный менталитет – исторические традиции» могут вступать в противоречие друг с другом, причем традиции и характеристики национального менталитета не обязательно полностью нивелируются под давлением институциональных норм. Несмотря на произошедшую в начале 21 века смену уголовно-процессуального законодательства и переход от инквизиционной системы к системе состязательной, судьи до сих пор остаются активными участниками судебных допросов, что свидетельствует о значительной силе традиции, вплоть до нарушения институциональных норм. Например, в Англии сила традиции проявляется в сохранении прецедентной системы правосудия, в которой при принятии решения судьи опираются в большей степени на прецедентные случаи и

собственное усмотрение, чем на закрепленное в письменной форме законодательство, не содержащее готовых решений на все случаи.

Обсуждение:

- С какими ошибками вы сталкиваетесь в своей работе чаще всего?
- Какие ошибки вы наблюдаете у других специалистов в вашей сфере?

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос «В чем заключается твоя основная проблема в общении?». Листки не подписываются. Они сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема, и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Рефлексия (5 минут):

- Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Основные трудности:

- Я не умею говорить, и это мешает моему общению.
- Я не умею слушать, и это мешает моему общению.
- Во время общения я слишком эмоционален и перестаю соображать.
- Я не знаю, о чем говорить, и это мешает моему общению.
- Я боюсь быть неинтересным собеседником, поэтому молчу.

Упражнение «Умение слушать» (25 минут)

Цели: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии, и что может ухудшать его состояние; ознакомление с приемами слушания.

Участники группы сидят в кругу.

Инструкция: «Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия, и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу – сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 3-4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе...

(после того, как группы сформировались)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а

остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты».

После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах.

Рефлексия (5 минут):

- В какие моменты вы переставали слушать?

Упражнение «Пара слов» (40 минут)

Материалы: карточки со словами, подготовленные тренером заранее.

Описание. Участники наугад вытягивают две карточки со словами. Каждый составляет логически связную двухминутную речь, обыгрывающую эти слова.

Обсуждение:

- Насколько логичным было выступление? Связным? Красивым?
- Какие слова были на карточках?

Вариации:

- любые слова/тематические слова;
- индивидуальное выступление/мини-группы.

Мини-лекция «Коммуникативные техники и ошибки» (30 минут)

Техники регуляции напряжения

Снижают напряжение:	Повышают напряжение:
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
6. В случае вашей неправоты немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный, уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Техника подчеркивания общности

(целей, личностных характеристик и т. п.)

Общие требования:

- 1) Это сходство должно быть приятно партнеру, и для этого речь должна идти:
 - а) о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, артистизм, ответственность, эффективность и т. п.);
 - б) хотя и о спорных, но своеобразных чертах, таких как хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т. п.
- 2) Это сходство должно быть интересно партнеру.

Есть черты, которые не являются недостатками, но воспринимаются как таковые теми, кто ими обладает. Например, застенчивость, прямота, усидчивость, расчетливость и т. п. Подчеркивая общность по этим характеристикам, мы рискуем задеть «слабую струну» души.

Например:

- Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации.
- Мы с тобой оба любим творческих людей.
- У нас с тобой часто возникают «завиральные» идеи.
- Что нас объединяет, так это быстрота соображения.
- Да, мы обе «хитренькие» и т. п.

Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело и т. п.

Общие требования:

- конкретность, «укорененность» в фактах;
- искренность.

Например:

- Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.
- Я несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты ответил вчера на вопрос из зала.
- Я увидел твои расчеты и проникся благоговением!
- Да, вот это работа! Супер!
- Твоя молниеносность меня поражает!
- Я горжусь тем, что мы в одной команде!

Техника вербализации чувств

Своих чувств	Чувств партнера
– Я удивлен...	– Вы удивлены...
– Я огорчен...	– Вы огорчены...
– Мне неуютно...	– Вам неуютно...
– Меня задевает...	– Вас задевает...
– У меня вызывает некоторый протест...	– У вас вызывает некоторый протест...
– Меня тревожит...	– Вас тревожит...
– Меня угнетает...	– Вас угнетает...

Упражнение «Две правды, одна ложь» (20 минут)

Цель: сплочение группы.

Описание. Предложите участникам подумать 1-2 минуты и по очереди рассказать всей группе 3 факта о себе, 2 из которых будут верными, а 1 окажется ложью.

Остальные члены команды должны догадаться, какой факт – неправда.

Обсуждение:

- Кто из игроков раскрылся в неожиданном свете?
- Какими фактами группа была удивлена?

Вариация: если позволяет время, можно выслушать по четыре правдивых факта и одной лжи от каждого играющего.

Упражнение «Красочный разговор» (30 минут)

Материалы: бумага и инструменты для рисования (ручки, карандаши, фломастеры, краски).

Описание. Участники разбиваются на пары. Каждой паре выдается лист бумаги, и участники выстраивают коммуникацию по заданной теме с использованием изобразительных материалов. Разговаривать и писать слова запрещено.

Обсуждение проводится сначала в парах, где участники описывают то, что хотели передать, и обсуждают степень взаимопонимания. Затем обсуждение переходит в круг, где участники обсуждают факторы, способствующие взаимопониманию и затрудняющие его.

Вариации:

- Участники могут видеть друг друга/Участники находятся спиной к спине.
- Участники рисуют по очереди/Участники рисуют одновременно.

Обратная связь

Завершение дня, прощание.

Тема 4. Важность понимания вербальных и невербальных сигналов в работе судьи

Мини-лекция «Невербальные способы общения» (35–40 минут)

Цель: дать участникам широкое представление о невербальных способах общения.

Описание. Невербальные коммуникации зародились, наверное, с появлением человечества, но предметное изучение данного вопроса началось лишь в XX веке, одновременно с возникновением полноценной науки о языке тела. Понятие невербального общения принято трактовать как общение через неречевые знаковые системы. Порой человек не задумывается, как много информации он передает оппоненту, не начав еще даже говорить.

Обсуждение: после каждого блока участникам предлагается попробовать позы, жесты, состояния и обсудить свой опыт в данном вопросе.

Сравнительная характеристика вербальных и невербальных коммуникаций

Вербальные и невербальные средства общения имеют ряд существенных отличий. Ключевые из них представлены в таблице:

Вербальная коммуникация	Невербальная коммуникация
Передаваемое сообщение сохраняется в форме пересказа и может быть передано без присутствия первичного оратора	Обмен информацией происходит строго в момент непосредственного взаимодействия людей
Составляющие (слова, предложения) строго определены и подчиняются конкретным правилам	Невербальные сообщения трудно разделить на составляющие и подчинить определенной закономерности
Вербальные сообщения, как правило, осознаны, а потому легко поддаются анализу и контролю	Невербальные проявления, как правило, спонтанны и неосознанны, с трудом поддаются контролю, а для интерпретации нужны определенные знания
Обучение вербальному общению проводится осознанно с раннего детства	Навыки невербальных коммуникаций формируются сами собой или посредством подражания

Основные виды невербального общения

Не только речь помогает человеку передавать и принимать информацию. Есть еще целый ряд опосредованных коммуникативных механизмов. Основные виды невербального общения:

- Кинестика – невербальные коммуникации, осуществляемые посредством телесных движений.
- Вокалика (паралингвистика) – голосовые эффекты, а именно: тон, скорость речи, сила голоса, наличие или отсутствие пауз, интенсивность звука.
- Хаптика (такесика) – коммуникации посредством прикосновений.
- Проксемика – восприятие и использование личного или социального пространства. Речь идет о дистанции между собеседниками, а также об организации окружающей среды.
- Артефактика – одежда, украшения и так далее.

Функции языка тела

Чтобы оценить роль языка невербального общения в жизни человека, стоит разобраться в его функциях. Вот их перечень:

Функции языка тела

Регулирующая

Дублирующая

Замещающая

Разоблачающая

- *Дублирующая.* Посредством мимики, жестов, эмоций и положения тела происходит подтверждение слов оратора.
- *Регулирующая.* Служит для установления межличностных отношений.
- *Замещающая.* Иногда язык жестов полностью заменяет устную речь (кивок головой, приглашающий жест и так далее).
- *Разоблачающая.* В большинстве случаев жесты и мимику невозможно контролировать, а потому они раскрывают истинные чувства и намерения оратора.

Факторы, влияющие на язык жестов

Особенности невербального общения определяются целым рядом факторов. Вот основные из них:

- Национальная принадлежность. Люди, проживающие в разных уголках земли, могут по-разному выражать свои эмоции. К тому же один и тот же жест представители разных стран могут трактовать неодинаково.
- Состояние здоровья. На тембр голоса мимику и интенсивность жестов может повлиять самочувствие, а также наличие тех или иных заболеваний.
- Профессиональная принадлежность. У людей, занятых разными видами деятельности, могут формироваться специфические невербальные механизмы. Например, люди творческих профессий отличаются живой мимикой и активной жестикуляцией.
- Культурный уровень. Определяет структуру жестов и умение контролировать эмоции.
- Социальный статус. Как правило, люди, занимающие высокое общественное положение, более сдержаны в жестикуляции.
- Принадлежность к группе (половой, возрастной, традиционной, общественной). Этот фактор может обусловить некоторые особенности невербальной коммуникации.

Невербальное общение: мимика

Лицевые мышцы реагируют на все мысли и эмоции, затрагивающие человека. Таким образом, мимика – это один из важнейших механизмов невербального общения. Если человек пытается скрыть от вас свои мысли и эмоции, мимика все равно его выдаст.

Соответствие чувственных проявлений и выражения лица

Вербальная коммуникация	Невербальная коммуникация
Чувство	<ul style="list-style-type: none"> • приподнятые брови • широко раскрытые веки • приоткрытый рот • опущенные кончики губ
Удивление	<ul style="list-style-type: none"> • приподнятые брови, слегка сдвинутые к переносице • широко раскрытые веки • опущенные и слегка отведенные назад уголки рта • слегка растянутые в стороны губы • слегка приоткрытый рот (но необязательно)
Страх	<ul style="list-style-type: none"> • приподнятые брови, слегка сдвинутые к переносице • широко раскрытые веки • опущенные и слегка отведенные назад уголки рта • слегка растянутые в стороны губы • слегка приоткрытый рот (но необязательно)
Гнев	<ul style="list-style-type: none"> • опущенные брови • изогнутые складки на лбу • прищуренные глаза • плотно сомкнутые губы и сжатые зубы (можно распознать по напряженности скул)
Отвращение	<ul style="list-style-type: none"> • опущенные брови • сморщенный кончик носа • нижняя губа слегка выпячена или плотно прижата к верхней
Грусть	<ul style="list-style-type: none"> • брови сведены к переносице • в глазах отсутствует блеск • уголки рта слегка опущены вниз
Счастье	<ul style="list-style-type: none"> • спокойное выражение глаз • слегка приподнятые и отведенные назад уголки рта

Язык взглядов

Среди невербальных средств общения стоит выделить взгляды. Самые распространенные интерпретации приведены в таблице.

Выпученные глаза	<ul style="list-style-type: none"> • внезапная, неожиданная радость • внезапный испуг
Прикрытые веки	<ul style="list-style-type: none"> • отсутствие интереса к происходящему
Слегка прищуренные глаза	<ul style="list-style-type: none"> • пристальное внимание к происходящему или к собеседнику
«Сверкание» глазами	<ul style="list-style-type: none"> • неуверенность • озадаченность • нервное напряжение
Взгляд в упор	<ul style="list-style-type: none"> • уважение к собеседнику (или самоуважение) • готовность вступить в контакт • уверенность в себе

Взгляд	Интерпретация
Взгляд «сквозь собеседника»	<ul style="list-style-type: none"> • неуважение • агрессивный настрой
Взгляд сбоку	<ul style="list-style-type: none"> • скептический настрой • недоверие • озадаченность • попытка соблюдать дистанцию
Взгляд снизу	<ul style="list-style-type: none"> • подчинение • желание угодить
Взгляд сверху вниз	<ul style="list-style-type: none"> • чувство превосходства над оппонентом
Взгляд «в себя»	<ul style="list-style-type: none"> • очарованность • глубокие раздумья
Спокойный взгляд	<ul style="list-style-type: none"> • удовлетворенность своим состоянием или содержанием речи собеседника • умиротворенность • рассудительность

О чем расскажет голос

Одна из составляющих невербального общения – голос. Важны не только слова, но также тон, громкость, интонация, с которыми они произносятся. Вот как можно угадать присутствие у оратора тех или иных чувств и эмоций:

- *Волнение* – низкий тон, суетливая прерывистая речь.
- *Энтузиазм, воодушевление* – высокий тон, четкая выверенная речь.
- *Усталость* – низкий тон, медленная речь с понижением интонации к концу фразы.
- *Высокомерие* – монотонная медленная речь.
- *Неуверенность* – сбивчивая речь с ошибками и паузами.

О чем говорят жесты

К невербальному общению относятся и многочисленные жесты, на которые мы порой не обращаем внимания во время коммуникаций. Тем не менее они могут многое рассказать об истинных мыслях и намерениях собеседника. В таблице приведены наиболее распространенные комбинации жестов.

Сосредоточенность	<ul style="list-style-type: none"> • закрытые или прищуренные глаза • прикосновение к подбородку или потирание его • пощипывание или потирание переносицы (могут быть манипуляции с очками)
Критический настрой	<ul style="list-style-type: none"> • рука под подбородком с вытянутым вдоль щеки указательным пальцем • вторая рука придерживает локоть
Позитивный настрой	<ul style="list-style-type: none"> • голова и корпус наклонены вперед • рука касается щеки
Недоверие	<ul style="list-style-type: none"> • прикрывание рта ладонью

Состояние	Комбинация жестов
Скука	<ul style="list-style-type: none"> • подпирание головы рукой • расслабленность корпуса • сгорбленность или сутулость
Чувство превосходства	<ul style="list-style-type: none"> • одна нога закинута на другую (в положении сидя) • руки запрокинуты за голову • слегка прикрытые веки
Неодобрение	<ul style="list-style-type: none"> • передергивание плечами • расправление одежды или «стряхивание пыли» • одергивание одежды
Неуверенность	<ul style="list-style-type: none"> • прикосновение к ушам (а также почесывание, потирание или манипуляции с сережками) • обхватывание локтя противоположной руки
Доброжелательность	<ul style="list-style-type: none"> • руки разведены в стороны • ладони направлены вверх • плечи раскрыты • голова направлена вперед • корпус в расслабленном состоянии

О чем говорят позы

Один из ключевых моментов невербального общения – позы и их значение. В зависимости от того, в каком положении находится тело вашего собеседника, можно понять, о чем он думает, каковы его намерения и отношение к вам и вашему диалогу. В таблице приведена расшифровка некоторых поз.

Уверенность в себе или чувство превосходства	<ul style="list-style-type: none"> • руки спрятаны за спину • голова направлена прямо • подбородок слегка вздернут кверху
Уверенность в себе, агрессивный настрой, готовность защищаться и отстаивать свою позицию	<ul style="list-style-type: none"> • корпус слегка наклонен вперед • руки зафиксированы на поясе или на бедрах • вторая рука придерживает локоть
Ощущение недостаточно полного и откровенного контакта с собеседником	<ul style="list-style-type: none"> • положение стоя с опорой на стол, стул или другую твердую поверхность
Агрессивная демонстрация уверенности в себе, сигнал полового влечения (при общении с противоположным полом)	<ul style="list-style-type: none"> • большие пальцы рук заложены за пояс брюк или просунуты в карманы
Волнение или недоверие к собеседнику	<ul style="list-style-type: none"> • скрещенные на груди руки • перекрещенные ноги • установление барьера в виде какого-то предмета (книги, папки и так далее)
Нетерпение, спешка	<ul style="list-style-type: none"> • весь корпус или только ступни обращены к двери

Упражнение «Невербальные сигналы» (30 минут)

Цели: эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта; двигательная разминка.

Инструкция. Сейчас мы проведем эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта. Два человека выйдут из комнаты. Это будут ведущие. Все оставшиеся в комнате объединяются в две команды. Когда ведущие вернуться в комнату, им нужно будет вступить в контакт с каждым участником, поздравившись с ним кивком головы, и произнести какое-то приветствие. Затем мы зададим ведущим свои вопросы.

Когда ведущие выйдут из комнаты, тренер предлагает объединиться в две группы случайным образом, а затем каждая команда получает простое название. Скажем, «У стены» и «У окна». Первое задание простое: команда «У стены» должна улыбаться, когда к ней обращаются, и отвечать с улыбкой, а команда «У окна» – не должна улыбаться. Тренер показывает командам напечатанные таблички. Первой – с надписью «Улыбаться», а второй – «Не улыбаться». После этого он репетирует с командой: «Допустим, я ведущий... Здравствуй, Алексей! Здравствуй, Аня! и т. д.» Представители разных команд должны реагировать в соответствии с инструкцией.

После этого тренер показывает таблички для следующего задания. Теперь представители команды «У стены» не должны смотреть в глаза ведущим, а представители команды «У окна» должны время от времени смотреть им в глаза в течение 3–5 секунд, потом отводить глаза, затем вновь смотреть в глаза и т. д. Тренер поясняет, что взгляд в глаза должен быть таким, как обычно они смотрят на друга, партнера, нельзя расширять глаза или вдруг «уставиться» на ведущего. С этими табличками тоже можно порепетировать.

После того, как группы порепетировали достаточно, чтобы не ошибаться в выполнении инструкций, тренер приглашает ведущих. Они приветствуют представителя каждой команды, а те действуют в соответствии с полученной инструкцией. После этого тренер должен спросить у ведущих, с представителями какой команды они могли бы скорее разговаривать.

Таким образом можно поэкспериментировать с разными невербальными сигналами. Для того чтобы упражнение было по-настоящему двигательным, можно вводить дополнительные условия. Например: «вы все занимаетесь уборкой помещения», «вы прогуливаетесь по фойе во время конференции», «вы на вечеринке, танцуете», «вы в фитнес-клубе» и т. п. Конечно, для эксперимента с позами не все эти ситуации подходят. Когда человек танцует, то поза у него то симметричная, то асимметричная, то открытая, то закрытая. Поэтому для таких сигналов, как открытая/закрытая поза, асимметричная/симметричная поза, оптимальная/неоптимальная поза и соответствие/несоответствие уровней по вертикали участники должны будут, скорее всего, «сидеть» в зале в ожидании начала заседания» или «сидеть» на своем рабочем месте. Для того чтобы соблюдалось соответствие уровней по вертикали, каждый должен будет встать, отвечая на приветствие ведущего.

Для облегчения участникам процесса регулирования дистанции лучше выбрать ситуацию, когда все «стоят или размеренно прогуливаются по холлу в ожидании начала конференции» или «стоят с бокалами на вечеринке, время от времени переходя от одной группе к другой».

Важно не затягивать это упражнение, особенно если оно идет не очень ярко. Можно поэкспериментировать пока с одной-двумя парами сигналов, а позже, в других упражнениях, вернуться к остальным.

«Сухой остаток» упражнения. Установить контакт помогают такие сигналы, как улыбка, взгляд в глаза, открытая поза, асимметричная поза, наклон вперед, угол поворота от 45 до 90 градусов, соответствие уровней по вертикали, оптимальная для данного партнера дистанция. Отсутствие этих сигналов вызывает дискомфорт и затрудняет контакт.

Упражнение «Ролевая игра» (30 минут)

Цель: изучение языка тела в импровизации.

Описание. Нужно разделить класс на небольшие группы. Попросите группы создать ролевую игру, которая включает только язык тела и не требует разговоров. Группа может выбрать любую сцену и персонажей, которых она хочет. Предложите участникам выбрать сцену, определить персонажей в ней и подумать о нескольких возможностях для событий, которые могут произойти. Затем **ИМПРОВИЗИРУЙТЕ** в рамках общей структуры. Это делает ролевую игру гораздо более спонтанной и интересной, чем более жесткая альтернатива тщательного написания сценариев всех действий.

Каждая группа по очереди импровизирует перед всем классом. Группа может «настроить» ролевую игру, сообщив классу, где происходит сцена, кто находится на сцене. Еще одна интересная и забавная альтернатива – отсутствие пояснений. Затем класс может догадаться, что происходит на сцене.

Вместо того, чтобы студенты придумывали идеи для импровизаций, инструктор может их предоставить. Дайте каждой группе карту со сценой на ней, чтобы они сыграли роль-сцену, которая не предполагает разговоров. Например:

- Время 23:30, канун Нового Года. Автобус опаздывает.
- Это конец вечеринки. Вы – последние оставшиеся люди.
- Вы – друзья на похоронах.
- Вы члены семьи на обратном пути из отпуска. Несколько минут назад все перессорились.

Каждая группа в свою очередь выполняет ролевую игру перед всем классом. Перед началом каждой группы вы можете прочитать описания сцен из карточек, или не читать описания и позволить участникам угадать, о чем идет речь.

Обсуждение. После каждой ролевой игры класс обсуждает то, что, по их мнению, происходило на сцене, основываясь на том, что они увидели – особенности личностей людей, их отношения друг с другом, вопросы, касающиеся группы и т.д.

Обратная связь

Завершение дня, прощание.

Тема 5. Навыки эффективного общения в работе судьи

Мини-лекция «Общение в работе судьи» (30 минут)

Существуют следующие виды общения: официальное, неофициальное, случайное, вынужденное, которые выделяются по характеру отношений, проявляющихся в тех или иных конкретных ситуациях, требующих применения культурологических знаний, умений и навыков.

Культура общения – это составная часть культуры личности вообще и судьи в частности. Основные формы культуры общения: культура поведения, культура речи и культура внешнего облика.

Важно отметить, что в профессиональное общение любой практик вступает не всегда по своему усмотрению. В ряде случаев оно строго формализуется и протекает в особом процессуальном режиме с соблюдением строго очерченных форм коммуникации. Поэтому любому юристу, тем более судье, помимо знания законов, необходимы еще и определенные коммуникативные навыки, которые выражаются в:

- передаче (получении) профессионально значимой информации;
- понимании индивидуальных и поведенческих особенностей личности субъекта, в отношении которого применяются те или иные меры правового характера (далее субъекта);
- организации взаимодействия и оказании на его участников правомерного воздействия;
- разрешении межличностных конфликтов и преодолении отрицательных эмоциональных состояний.

Важнейшим компонентом профессиональной компетентности служит умение предельно точно ставить вопросы, а каждую произнесенную фразу буквально «обтачивать и доводить до некоего просветления».

Обратимся к приемам (правилам), которые необходимо соблюдать в процессе передачи (получения) профессионально значимой информации:

- ясность и краткость: задавая вопрос, надо учитывать образовательный уровень, возраст, привычный лексикон собеседника;
- не допускать односложных ответов, т.е. надо по возможности избегать так называемых «закрытых вопросов» – таких, на которые можно ответить только «да» и «нет»;
- конкретность – конкретно поставленные вопросы свидетельствуют о знании материалов дела, компетентности человека;
- проективность – бывают целесообразны вопросы, на которые субъект как бы проецирует себя: «Если можно было бы начать сначала, что бы вы выбрали?»; «Представьте себе, что... а как бы вы поступили?»; «А что бы вы сказали, если бы...?» и т.д.;
- не бояться паузы как элемента общения; она позволяет собраться с мыслями, осмыслить значение услышанного;
- корректность и уважение к личности субъекта – этическая предпосылка всякого общения предполагает проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов, учитывать культурные и иные особенности представителей различных социальных, этнических групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

Корректность и уважение находятся в прямой зависимости от неукоснительного следования следующим правилам:

- не допускать в общении без особых на то причин силового давления, угроз и т.д.;
- избегать таких форм обращения, которые унижают человека (насмешки, оскорбительные интонации, ирония и т.д.);
- избегать «негативных» разговоров: не жаловаться, не перекладывать на других свои собственные проблемы и трудности;
- избегать немотивированных споров;
- избегать демонстративного противопоставления себя другим людям;
- воздерживаться от вмешательства в чужие дела, от проявлений навязчивости.

Судье важно не только правильно задавать вопросы гражданам, но и уметь слушать. Для этого психологи рекомендуют так называемую технику активного слушания, которая опирается на «трехтактную схему выслушивания»: поддержка – уяснение – комментирование (см. табл.). В каждом такте в зависимости от цели уместны определенные реакции.

Название такта	Основная цель	Уместные реакции
Поддержка	Дать возможность говорящему выразить свою позицию	Молчание
		Угу – поддакивание
		Эхо – повторение последних слов собеседника Зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов
		Зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов
Уяснение	Убедиться, что адекватно поняли говорящего	Эмоциональное сопровождение: «ух», «ах», «здорово», «ну и ну», «скорбная мина» и т.д.
		Уточняющие вопросы: «Что вы имели в виду, когда говорили...» Парафраз – передача содержания высказывания партнера другими словами
Комментирование	Высказывание своей точки зрения	Оценки
		Советы
		Комментарии

Умение слушать оказывает большее впечатление на окружающих, чем умение говорить, так как одна из важнейших потребностей человека – это ощущение своей значимости для окружающих. Так, если человека внимательно слушают, значит, он важен, интересен, представляет определенную ценность.

Еще один из приемов полноценного общения – выражение признательности.

Признательность (благодарность) – есть подтверждение, признание того, что человек реально сделал нечто значимое, важное для вас: оказал услугу, помог, выполнил просьбу, проявил должное внимание.

Позитивного общения легче достичь, если выражать человеку именно признательность, а не использовать комплимент, который предполагает некоторое преувеличение достоинств, а поэтому и воспринимается неоднозначно. Психологи установили, что люди лучше отзываются на признательность, чем на похвалы или откровенную лесть, поскольку признательность – это констатация реального факта.

Упражнение «Семь богатырей» (30 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умения найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

Описание. Один участник будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения, для того чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

Рефлексия (10 минут). После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях.

- Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

Мини-лекция «Активное слушание»

Итак, активное слушание предполагает владение умениями самовыражения и действия, поскольку это активное, а не пассивное слушание. Поэтому, тренируя умение слышать и понимать, мы тренируем также умение выражать свои мысли и чувства и воплощать их в действия.

Активное слушание направлено на формулирование и решение коммуникативных задач, в то время как пассивное слушание – это смена состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов.

Активное слушание отличается от пассивного по следующим показателям.

Активное слушание	Пассивное слушание
Попытки побудить партнера к разговору.	Терпеливое ожидание того, чтобы партнер заговорил.
Попытки ТОЧНО воспринять сказанное партнером. Попытки убедиться в точности своего восприятия.	Ожидание того, когда партнер окажется в состоянии сказать нечто действительно важное или интересное. Свободный поток собственных ассоциаций под воздействием того, что уловило собственное внимание.
Попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме.	Отвлечение внимания на что-либо другое при сохранении «маски внимания». Ожидание того, когда партнер вернется к теме разговора. Ожидание того, когда партнер перестанет говорить.

Методы активного слушания помогают сосредоточить внимание слушающего на партнере, «разговорить», услышать и понять его. Однако такой благоприятный результат возможен лишь в том случае, если активный слушатель не только знает соответствующие коммуникативные техники, но и правильно применяет их.

Техники ведения беседы

Техники, не способствующие пониманию партнера

- 1) **Негативная оценка** – в беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь...», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь...», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете...» и т. п.
- 2) **Игнорирование** – мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.
- 3) **Эгоцентризм** – мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

Промежуточные техники

- 4) **Выспрашивание** – мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем ему своих целей.
- 5) **Замечания о ходе беседы** – в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и т.д.
- 6) **Поддакивание** – мы сопровождаем высказывания партнера реакциями типа: «Да-да...», «Угу...».

Техники, способствующие пониманию партнера

- 7) **Вербализация, ступень А (проговаривание, повторение)** – мы дословно повторяем высказывание партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. п.
- 8) **Вербализация, ступень Б (перефразирование)** – мы воспроизводим высказывания партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Ваши основными идеями, как я понял, являются...», «Другими словами, ты считаешь, что...» и др.
- 9) **Вербализация, ступень В (интерпретация и развитие идеи)** – мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому что...»

1. Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинайте вопрос со слов <i>Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? и т. п.:</i> <ul style="list-style-type: none"> • На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т.п.) мы должны обратить внимание? • Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию? • Какой результат был бы приемлемым для вас? • Как мы могли бы сформулировать свою задачу?
---------------------	---	---

№	Коммуникативные техники	Определения	Как это сделать?
			<ul style="list-style-type: none"> • Что вы имеете в виду, когда говорите о...? • Если вы займете эту позицию, то какими будут ваши первые действия?
2.	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т.п.) или ответы «да» или «нет»	<ul style="list-style-type: none"> • Когда истекает срок сдачи проекта? • Сколько у вас осталось в резерве единиц? • Ты согласен взяться за этот проект? • и т. п.
3.	Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	<ul style="list-style-type: none"> • Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Ивановым или привлечь еще кого-нибудь? • Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать? • Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?

Техники активного слушания

Умение услышать

1.	Вербализация, степень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	<ul style="list-style-type: none"> • Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы: • Итак, ты считаешь... (далее цитата). Насколько я тебя понял... (далее цитата); • Повторите дословно последние слова партнера; • Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером.
2.	Вербализация, степень Б	Перефразирование – краткая передача сути высказывания партнера	<ul style="list-style-type: none"> • Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером; • Следуйте логике партнера, а не собственной логике.

№	Техники	Определения	Как это сделать?
3.	Вербализация, ступень В	Интерпретация – высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	<ul style="list-style-type: none"> • Задавайте уточняющие вопросы: <ul style="list-style-type: none"> – Ты, наверное, имеешь в виду...? – Вы, наверное, говорите это потому, что...? – По-видимому, вы хотите, чтобы...? • Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез: <ul style="list-style-type: none"> – А может быть так, что ты надеешься, что...? – А может быть так, что вы хотели бы...? – А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду?

Техники регуляции напряжения

Снижают напряжение	Повышают напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
6. В случае вашей неправоты, немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение» (около 1 часа)

Пояснительная записка. Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение» предназначена для освоения и осмысления инструментальных задач, связанных с построением реальной деятельности, достижением конкретной цели, структурированием системы деловых отношений с другими людьми.

Данная игра позволяет развивать навыки целеполагания и планирования деятельности; развивать внутреннюю гибкость в разработке и изменении плана действий; совершенствовать навыки саморегуляции в процессе достижения целей; формировать социальную и личностную критичность, умение соотносить свою деятельность с деятельностью других людей.

Цель: изучить процесс выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии.

1-й этап

Ознакомление всех участников с условиями игры. Ведущий дает участникам следующую инструкцию: «Представьте, вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли».

Ниже дан список из 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными в результате пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и 5 однодолларовых банкнот.

Список предметов:

- сектант;
- зеркало для бритья;
- канистра с 25 литрами воды;
- противомоскитная сетка;
- одна коробка с армейским рационом;
- карты Тихого океана;
- надувная плавательная подушка;
- канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси;
- маленький транзисторный радиоприемник;
- репеллент, отпугивающий акул;
- два квадратных метра непрозрачной пленки;
- один литр рома крепостью 80%;
- 450 метров нейлонового каната;
- 2 коробки шоколада;
- рыболовная снасть.

2-й этап

Попросите каждого из участников самостоятельно ранжировать указанные предметы с точки зрения их важности для выживания (поставьте цифру 1 у самого важного для вас предмета, цифру 2 – у второго по значению и т. д., цифра 15 будет соответствовать наименее полезному предмету).

На этом этапе деловой игры дискуссии между участниками запрещены. Отметьте среднее индивидуальное время выполнения задания.

3-й этап

Разбейте группу на подгруппы примерно по 6 человек. Одного участника из каждой подгруппы попросите быть экспертом.

Предложите каждой подгруппе составить общее для группы ранжирование предметов по степени их важности (так, как они это делали по отдельности).

На этом этапе допускаются дискуссии по поводу выработки решения. Отметьте среднее время выполнения задания для каждой подгруппы.

4-й этап

В каждой подгруппе выбирается лидер, который будет отстаивать мнение группы. Выбирается эксперт для группы лидеров. Лидеры от подгрупп приглашаются в центр круга и ранжируют предметы по степени важности. Лидеры обсуждают свои решения. Подсказок от остальных игроков быть не должно.

5-й этап

Оцените результаты дискуссии в каждой подгруппе. Для этого:

- Выслушайте мнение экспертов о ходе дискуссии и о том, как принималось групповое решение – первоначальные версии, использование веских доводов, аргументов и др. Насколько активно и убедительно лидеры защищали и отстаивали интересы своей подгруппы.
- Зачитайте «правильный» список ответов, предложенный экспертами ЮНЕСКО: «Согласно мнению экспертов, основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запастись достаточное количество воды и пищи для жизни в течение этого периода.

Следовательно, самым важным для вас являются зеркало для бритвы и канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям.

Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Информация, которая дается ниже, очевидно, не перечисляет все возможные способы применения определенного предмета, а скорее указывает, какое значение имеет он для выживания.

- Зеркало для бритвы. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
- Канистра с нефтегазовой смесью. Важна для сигнализации. Может быть зажжена банкнотом и спичкой и будет плыть по воде, привлекая внимание.
- Канистра с водой. Необходима для утоления жажды.
- Коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.
- Непрозрачная пленка. Используется для сбора дождевой воды и для защиты от непогоды.
- Коробка шоколада. Резервный запас пищи.
- Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица» в руках лучше «журавля» в небе. Нет уверенности, что вы поймаете рыбу.
- Нейлоновый канат. Можно использовать для связывания снаряжений, чтобы оно не упало за борт.
- Плавательная подушка. Спасательное средство на случай, если кто-то упадет за борт.
- Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.
- Ром, крепостью 80%. Содержит 80% алкоголя – достаточно для использования в качестве антисептика, в других случаях имеет малую ценность, поскольку употребление может вызвать обезвоживание.
- Радиоприемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.

- Карты Тихого океана. Бесполезны без дополнительных навигационных приборов. Для вас важнее знать, не где находитесь вы, а где находятся спасатели.
- Противомоскитная сетка. В Тихом океане нет moskitov.
- Сектант. Без таблиц и хронометра относительно бесполезен.

Основная причина более высокой оценки сигнальных средств по сравнению с предметами поддержания жизни (пищей и водой) заключается в том, что без средств сигнализации почти нет шансов быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые 36 часов, а человек может прожить этот период без пищи и воды.

Предложите сравнить «правильный» ответ, собственный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разность между номером, который определили ему индивидуально каждый участник и группа, и номером, присвоенным этому предмету экспертами. Сложите абсолютные значения этих разностей для всех предметов. Если сумма больше 30, то участник или группа «утонули».

Сравните результаты группового и индивидуального решения. Явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решением отдельных участников?

Комментарии к проведению.

Данная игра дает возможность количественно оценить эффективность группового решения:

- В группе возникает большее количество вариантов решения и лучшего качества, чем у работающих в одиночку.
- Решение проблемы в условиях группы обычно занимает больше времени, чем решение тех же проблем отдельным индивидом.
- Решения, принятые в результате группового обсуждения, оказываются более рискованными, чем индивидуальные.
- Индивид, обладающий особыми умениями (способности, знания, информация), связанными с групповой задачей, обычно более активен в группе, вносит больший вклад в выработку групповых решений.

Обратная связь

Завершение дня, прощание.

Тема 6. Психология влияния

Мини-лекция «Манипуляции в деловом общении» (30 минут)

Цели: актуализация темы манипуляций в переговорном процессе, знакомство с методами нейтрализации манипуляций.

Описание. В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личного, деловое общение не является самоцелью и, кроме получения удовлетворения от него самого, выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Эффективное использование механизмов делового общения позволяет значительно улучшить качество взаимодействия, добиться успехов в бизнесе. Но, как и любой инструмент, общение можно применять с разными целями. Использование приемов коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки позволяют заключать более выгодные контракты, подталкивать партнера или клиента к нужному решению. Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Наиболее часто встречающимся приемом манипуляции выступает комплимент – небольшое преувеличение достоинства, которое адресат желает видеть в себе. Прием основывается на естественной для человека жажде быть положительно оцененным окружающими и позволяет создать позитивную атмосферу, расположить собеседника, а при необходимости ослабить его критику. Комплимент должен быть кратким, небанальным и иметь под собой фактическую основу, то есть подчеркиваемое достоинство должно действительно существовать. При прямолинейном или излишне сильном восхвалении комплимент превращается в лесть, которая вполне может вызвать негативные чувства: неприязнь или обиду. Комплимент является одним из самых безобидных способов манипуляции и часто используется в переговорах как способ «подготовить» и расслабить партнера по общению, чтобы тот почувствовал себя свободно, менее критично относился к словам и действиям манипулятора.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является уже прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

- «раздражение собеседника» – выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и принимать необдуманные решения;
- «ошарашивание темпом» – использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);
- перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;
- отсылка к «вышшим интересам» – намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать («Вы понимаете, на что вы покушаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»);
- «Карфаген должен быть разрушен» – бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);

- «недосказанность в связи с особыми мотивами»– намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;
- «ложный стыд»– использование ложного довода, с которым оппонент не будет спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», «Вы, конечно же, читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;
- «использование непонятных слов в общении»– аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;
- «демонстрация обиды»– уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв спора изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);
- «мнимая невнимательность»– потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;
- «мнимое непонимание»– повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);
- «многовопросье»– включение в один вопрос нескольких мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы», либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;
- «а что вы имеете против?»– требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;
- «принуждение к однозначному ответу»– давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да или нет», причем сразу («Скажите прямо...»);
- «рабулистика»– преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);
- «сведение факта к личному мнению»– сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);
- «видимая поддержка»– мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Существует три основных метода нейтрализации этих и других приемов психологической манипуляции в деловом общении:

- 1) «Мимо ушей». Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.
- 2) «Расставить точки над i». Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива: «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».
- 3) «Контрманипуляция». Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновением конфликтов. В ситуации открытого противоборства,

безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

Обсуждение:

- Сталкивались ли вы с манипуляциями? Как вы относитесь к обучению искусству манипуляции?
- Что вы чувствуете, когда манипуляция направлена на вас?
- Удавалось ли вам добиться цели, используя манипуляцию?
- Какие еще манипулятивные приемы вы знаете?
- Знаете ли вы еще приемы, как нейтрализовать манипуляцию?

Упражнение «Антикварная лавка» (40 минут)

Цель: актуализация темы манипуляций в переговорном процессе.

Описание. Ведущий выбирает из группы 4-х добровольцев, делит их на 2 команды и сажает за стол переговоров. Остальные участники становятся наблюдателями. Тренер озвучивает общую инструкцию для всей аудитории. Суть задания в том, что 2 добровольца становятся покупателями, другие 2 – продавцами. Продавцы являются владельцами лавки с антиквариатом. Они продают старинное блюдо из золота, украшенное бриллиантами. Клиенты лавки готовы его приобрести, но оно с царапиной. Заявленная хозяевами стоимость – 1 миллион рублей. Цель – совершить сделку купли-продажи.

Закрытая инструкция для покупателей: «Вы готовы пойти на сделку, но хотите снизить цену. На протяжении всей игры необходимо создавать впечатление, что сделка уже рядом, но какая-то мелочь мешает вам ее совершить: царапина слишком глубокая, вы не уверены, что оно из чистого золота, сомневаетесь в подлинности бриллиантов, сомневаетесь в функциональности этого блюда. Используйте прием «висящей морковки» – поддержание у собеседника иллюзии, что вот-вот сделка будет совершена».

Дайте командам время на подготовку 3–5 минут. Ориентировочное время переговоров – 15 минут. В конце упражнения попросите продавцов и покупателей резюмировать итог беседы. После чего откройте закрытую инструкцию владельцам лавки и аудитории.

Обсуждение.

Вопросы участникам:

- Довольны ли вы результатом?
- Насколько комфортно вы себя чувствовали во время переговоров? Что этому способствовало?
- Вопросы наблюдателям:
- Была ли реализована закрытая инструкция?
- Если нет, то почему? Если да, то каким образом удалось этого достичь?
- Какие еще приемы были использованы в переговорах, помимо «висящей морковки»?
- Какие приемы можно назвать манипулятивными?
- Заметили ли продавцы использование приема «висящей морковки»?
- Как можно использовать озвученные приемы в реальной жизни?
- Как избежать давления и не поддаться на манипуляцию в деловом общении?

Упражнение «Вертушка жалобщиков» (30 минут)

Цель: развитие коммуникативных навыков участников тренинга.

Описание. Из стульев составляется два круга: внешний и внутренний. Один стул внешнего круга должен находиться напротив одного стула внутреннего круга. Общее количество стульев должно соответствовать количеству участников. Если их число нечетное, добавляется ведущий.

Тем или иным способом участники разбиваются на две группы (если нечетное количество, то включается сам ведущий). Одной группе определяется роль «экспертов», они занимают места во внутреннем круге. Вторая группа получает роль «жалобщиков», они занимают места во внешнем круге.

Ведущий сообщает, что каждый «жалобщик» должен будет пожаловаться нескольким «экспертам». Для этого через каждую минуту все «жалобщики» дружно поднимаются и пересаживаются на соседнее место (по часовой стрелке). «Жалобщик» должен очень быстро и точно изложить суть своей жалобы. Желательно, чтобы жалоба была реальная, но можно использовать и вымышленную. Жалоба может касаться совершенно любой стороны жизни. У одного «жалобщика» жалоба одна для всех «экспертов». «Эксперт», быстро выслушав «жалобщика» так же быстро выдает свою рекомендацию по этой жалобе.

Когда «жалобщики» пообщаются с 5-6 разными «экспертами», начинается следующий этап.

Теперь «жалобщик» рассказывает про советы других «экспертов», которые успел услышать. Задача «эксперта» на этом этапе – согласиться или опровергнуть рекомендации других экспертов. На это отводится тоже одна минута и также проводится 5-6 смен.

После второго круга «жалобщики» и «эксперты» меняются ролями.

В конце происходит *обсуждение*:

- Какие индивидуальные различия в манере разговаривать, слушать, в невербальном поведении участники успели заметить друг у друга?
- Много ли можно успеть сказать и услышать за одну минуту?

Упражнение «Завершение предложения» (20 минут)

Цель: развитие коммуникативных навыков участников.

Описание. Ведущий вызывает четырех добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы. Одному из добровольцев ведущий предлагает рассказать о чем-то, что произошло с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. Примерно это выглядит так:

Как-то раз шел я по улице и...

- поскользнулся;
- встретил знакомого;
- тут у меня зазвонил телефон.

На самом деле я шел по улице и увидел бездомную собаку. Я зашел в магазин рядом, чтобы купить там...

- хлеб;
- колбасу;
- сосиску.

Да я зашел, чтобы купить колбасу. Но выхожу я из магазина, а...

Затем проводится *обсуждение*:

- Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?
- Как вы думаете, почему кому-то удастся чаще угадывать ход мыслей собеседника, а кому-то – реже?

Обратная связь

Завершение дня, прощание.

Тема 7. Психология конфликта

Культура общения в конфликтной ситуации

Конфликт (лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами. Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникают помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые *конфликтогены* – слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть приводящие к конфликту непосредственно.

Причины возникновения конфликтов в организациях:

- Ограниченность ресурсов – необходимость их распределения неизбежно ведет к конфликтам.
- Возможности возникновения конфликтов существуют везде, где люди зависят друг от друга в выполнении общих задач. В организациях тесно взаимосвязан линейный и штабной персонал. Неудовлетворение взаимных требований приводит к конфликтам.
- Различия в целях. Отдельные работники организации преследуют часто собственные цели, отличающиеся от целей других.
- Различия во взглядах и представлениях. Руководители и исполнители могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения общих целей даже при отсутствии противоречивых интересов.
- Неудовлетворительные коммуникации. Конфликты в организации часто связаны с неточной и неполной передачей информации или с отсутствием необходимой информации, неправильным ее толкованием.
- Обманутые надежды. Обещания, данные людям, не выполняются.
- Различия в психологических особенностях людей. Важной причиной конфликтов могут быть различия в темпераменте, характере, потребностях, мотивах и других психологических особенностях людей. Эти различия особенно часто являются причинами межличностных конфликтов.

Методы предотвращения и способы разрешения конфликтов

Меры, призванные не допустить возникновения или повторения конфликтов:

- Сплочение персонала, целеустремленность. Наличие цели и совместная деятельность ради ее достижения создают чувство сопричастности к общему делу, порождают взаимное уважение и внимание к личным интересам, проблемам друг друга.
- Забота о справедливости. Несправедливость – один из самых сильных генераторов состояния готовности к конфликту. Сталкиваясь с несправедливостью, реальной или кажущейся, человек испытывает сложное неприятное чувство, в котором, в зависимости от обстоятельств, могут преобладать возмущение, гнев, досада, обида, растерянность, отчаяние. Но не исключены и положительные эмоции – воодушевление, предвкушение торжества справедливости.
- Упорядоченное распределение материальных ресурсов. Сформированные нормы упорядочивают отношения действующих лиц, так как принимаемые с их помощью решения выглядят как простая конкретизация общих правил.

Такие решения спокойнее воспринимаются теми сотрудниками, кого они не устраивают, и реже относятся ими на свой личный счет.

- Полная и достоверная информация. Не имея достаточного представления о том, как и когда может реализоваться угроза, человек испытывает нарастающее напряжение, проявления которого могут начинаться с легкой растерянности, ощущения незащищенности, переходить в беспокойство и, наконец, в страх вплоть до панического, подавляющего другие чувства и разум.
- Неукоснительное соблюдение достигнутых договоренностей, принятых решений. Далеко не везде сотрудник может быть уверен, что выработанное накануне с его участием соглашение не окажется на следующий день недействительным. Необязательность, склонность руководителей отказываться от выполнения данных обещаний, оправдывая это «новыми обстоятельствами», невыполнением каких-то условий, тем, что «подвел кто-то другой», или утверждениями, что накануне сотрудники «что-то не правильно поняли» – все это достаточно распространено на самых различных уровнях управления.

Практика показывает, что бесконфликтному взаимодействию руководителей с подчиненными способствуют следующие условия:

- психологический отбор специалистов в организацию;
- стимулирование мотивации к добросовестному труду;
- справедливость и гласность в организации деятельности;
- учет интересов всех лиц, которых затрагивает управленческое решение;
- своевременное информирование людей по важным для них проблемам;
- снятие социально-психологической напряженности путем проведения совместного отдыха, в том числе с участием членов семей;
- организация трудового взаимодействия по типу «сотрудничество»;
- оптимизация рабочего времени управленцев и исполнителей;
- уменьшение зависимости работника от руководителя;
- поощрение инициативы, обеспечение перспектив роста;
- справедливое распределение нагрузки между подчиненными.

Переговоры – основа разрешения разногласий и конфликтов

В условиях рыночных отношений переговоры между людьми становятся важной сферой их повседневной жизнедеятельности, основой разрешения разногласий и конфликтов.

Искусству ведения переговоров специально обучаются во всем мире. Правильно подготовленный к переговорам человек сможет добиться своей цели, не обидев при этом партнера и оставив о себе благоприятное впечатление. Цель переговоров – достичь разумного соглашения, отвечающего интересам переговаривающихся сторон. Переговоры по стратегии разделяются на три типа:

- мягкий;
- жесткий;
- принципиальный.

Мягкий метод. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки, стремится к полюбовной развязке, но дело чаще всего кончается тем, что он остается в обиде и чувствует себя ущемленным.

Жесткий метод. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получит больше. Он хочет победить, но часто вызывает предельно жесткую

ситуацию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит отношения с другой стороной.

Метод принципиальных переговоров – это третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющую и то, и другое. Данный метод означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Он может быть использован для решения одного или нескольких вопросов в обстоятельствах, предписанных ритуалом, или в условиях непредсказуемой ситуации, как это бывает в переговорах с угонщиками самолетов.

Упражнение «Последний билет» (20 минут)

Цель: актуализация темы убеждения.

Описание. Разбейте аудиторию на пары. Дайте задание всей группе: «Сегодня у вас очень важная незапланированная встреча в соседнем городе. Чтобы доехать туда, нужно воспользоваться автобусом, который отходит через 5 минут. Вы подошли к кассе в надежде успеть купить билет. Одновременно с вами к кассе подходит ваш оппонент с аналогичным намерением. Ваша задача – убедить этого человека, что билет нужен именно вам».

Обсуждение:

- К какому результату пришла ваша пара?
- Как удалось убедить оппонента, что ехать необходимо именно вам?
- Какие методы вы использовали?
- Почему вы проиграли? Чего не хватило для победы?
- Если вы проиграли, удалось ли извлечь какую-нибудь выгоду?
- Что нужно, чтобы убедить человека?

Упражнение «Галактионы» (60 минут)

Материалы: карточки с инструктажем, бумага А4 (30 листов), цветные карандаши или фломастеры, скотч, клей, ножницы (5 шт.), скотч, линейки (5 шт.), простые карандаши (5 шт.), цветная бумага.

Цели: актуализация темы социальной толерантности; развитие эффективной коммуникации, актуализация темы эффективного решения конфликтных ситуаций.

Описание. Разделите участников на 2 команды. В каждой команде должно быть не менее 5 человек. Также выделите группу наблюдателей (достаточно 2–4 человек). Ведущий начинает игру с вводного рассказа:

«Действие происходит в 3200 году. Население Земли достигло колоссальных размеров, и нам пришлось осваивать новые планеты. Наша Солнечная система заселена. Земляне вышли за ее пределы и начали освоение Галактики. У жителей разных планет уже сложились свои обычаи, привычки и традиции. Язык стал единым, но каждая инопланетная система живет по своим правилам. Земляне на настоящий момент являются самой развитой цивилизацией и выполняют функции поддержки и помощи в развитии для остальных.

Как-то раз земляне получили запрос о помощи с одной из планет на краю Галактики. Планета «Геля» имеет своеобразное строение. В ее коре очень много трещин, и чтобы попасть с одной стороны обрыва на другую, порой приходится идти месяцами. Жители планеты – гелактионы хотят исправить ситуацию, но из-за неразвитости технологий не могут справиться с этой задачей самостоятельно. Жители Земли снарядили экспедицию и отправились в путь».

Одна из команд – Земляне, другая, соответственно, Галактионы. Их цель – договориться о постройке моста. Также Гелактионов необходимо обучить строительству, так как мостов может понадобиться много.

Каждая команда получает от тренера собственную инструкцию. Наблюдателей не знакомят с инструктажем для команд, они получают свои карточки с описанием. Расположите команды так, чтобы они не могли слышать друг друга. На ознакомление с инструкцией дается 7 минут.

Далее игра делится на ограниченные по времени этапы, которые засекает тренер или один из наблюдателей. Ведущий дает команде с Земли коробку с материалами.

Инструкция для Земли:

«Главная задача – построить мост. Вторая не менее важная цель – обучить Гелактионов самостоятельному строительству.

I этап (10 минут)

Пока ваша экспедиция находится в полете, продумайте механизм постройки моста. Мост будет сооружен из материалов, которые вы везете с собой, но, естественно, не можете использовать в рамках космического корабля. Вам доступны только лист бумаги и ручка.

Особенности моста:

- протяните мост между двумя стульями.
- длина – 40 сантиметров.
- мост должен выдержать толстую тетрадь.
- необходимо украсить мост перилами, узорами и раскрасить каким-либо цветом.

II этап (10 минут)

Вам необходимо установить контакт с Гелактионами. Если контакт будет не установлен, мост – не построен, а Гелактионы – не обучены в срок, Земляне не смогут вернуться на землю. Таковы условия новой межгалактической системы. Налаживание контакта – очень важный этап, будьте внимательны к традициям инопланетных жителей. Контакт считается налаженным, когда Гелактион называет свое имя. Обязательным условием является то, чтобы все Галактионы были задействованы в процессе постройки – необходимо научить их работать ножницами, карандашами и линейками.

Когда вы приземлитесь на Гелю, выделите группу из 3-4 человек для установления контакта. Согласуйте план строительства, узнайте об особенностях жизни на планете, о традициях и обычаях Гелактионов.

III этап (3 минуты)

Вернитесь на корабль и расскажите все, что вы узнали, своим товарищам.

IV этап (20 минут)

Вся группа высаживается на планете и начинает строительство моста».

Инструкция для Гелактионов:

«Вы – жители планета Геля. Вы добры, воспитаны, любите новые знакомства и веяния. Ваша планета очень красивая. На ней много зелени, деревьев и цветов. Вы едите только растительную пищу и никогда не видели и тем более не ели животных. У вас на планете нет воровства и убийств. Вы спите под открытым небом. На планете нет производства. Вы никогда не видели вещи, произведенные людьми с планеты Земля. Вы не знаете, что такое бумага, ручки. Вам неведомы столовые приборы, основная ваша пища – ягоды, фрукты и овощи. Вы занимаетесь выращиванием садовых культур и экзотических для жителей Земли растений. Несмотря на техническую необразованность, вы трудолюбивы и легко обучаемы. Вы очень ждете посланников Земли для постройки моста.

У вас на планете есть несколько важных обычаев, и любой гость, безусловно, должен их чтить. Даже если это такой почетный гость, как Землянин. Первое правило – вы не

начинаете разговор и не называете своего имени, пока Земляне не поприветствуют вас должным образом. Вы можете разговаривать с Землянами о чем угодно, обсуждать проект строительства, но о своих обычаях говорить нельзя – для вас это само собой разумеющееся дело. Позволено лишь демонстрировать свое поведение.

Ваши непоколебимые традиции:

- Вы вступаете в разговорный контакт, только если вам улыбнутся.
- При знакомстве мужчинам нужно потрогать кончик носа нового знакомого, а он должен прикоснуться к вашему. После этого можно назвать имя.
- Женщины должны обменяться реверансами. После этого представиться.
- При знакомстве лиц противоположного пола Гелактионы должны показать язык инопланетным гостям. Гости должны ответить подмигиванием. Если гости будут показывать язык в ответ, женщины Гели должны хихикать и смущенно отворачиваться, но имя не называть. А мужчины должны сердиться, также не называя имени.
- Если на вас не обращают внимание, прыгайте, поднимайте руки вверх и всячески старайтесь это внимание привлечь, не используя слов.
- Если вас обидели – отвернитесь от обидчика и 30 секунд с серьезным видом напевайте любую песню, не реагируя на него.
- Женщины Гели не могут пользоваться ножницами и линейкой в присутствии мужчин со своей планеты.
- Мужчины-Гелактионы не могут брать в руки карандаши и скотч, когда их видят жительницы Гели.
- Периодически во время игры все мужчины должны вставать и повторять какое-то действие за лидером (например, хлопать в ладоши или подпрыгивать). Если действие повторяет женщина, все над ней смеются, показывая пальцем. Лидер повторяет действие еще раз, до тех пор, пока женщина не перестанет его совершать».

Инструкция для наблюдателей:

«Вы должны понять, что происходит на планете Геля. Фиксируйте все, что происходит: удачи и поражения команд, слабые места, достижения/недостижения консенсуса».

Обсуждение:

- Какие обычаи есть у Гелактионов? (вопрос Землянам)
- Легко ли было наладить контакт?
- Был ли определен лидер, справлялся ли он с этой задачей? Если нет, то почему?
- Были ли конфликтные ситуации? Как они решились?
- Возникают ли в реальной жизни проблемы с пониманием друг друга, ввиду незнания обычаев и традиций оппонентов? Приведите примеры.
- Что необходимо в первую очередь для налаживания контакта с человеком?

Попросите наблюдателей дать свои комментарии.

Упражнение «Заезженная пластинка»

Цель: отработка конкретной техники, позволяющей отстаивать свои интересы или отказываться от неприемлемых требований окружающих, не переходя к оскорблениям собеседников и другим агрессивным проявлениям.

Описание. Упражнение направлено на отработку техники «заезженной пластинки» – уверенного отстаивания своих интересов и требований. Ее суть сводится к тому, что человек раз за разом повторяет свое требование, вне зависимости от того, какие возражения он бы ни услышал, уподобляясь поцарапанной грампластинке,

которую «заело» на одной строчке из песни. Высказывания строятся по схеме: «Я понимаю, что... (пересказ своими словами возражения собеседника), но мне нужно... (повторение своего требования)».

Упражнение выполняется в четверках, при этом два человека предъявляют претензии или отказываются выполнить требование, а еще два – отстаивают свои интересы с помощью указанной техники (2-3 минуты). Остальные участники в это время находятся в роли наблюдателей и потом делятся своими соображениями о том, насколько эффективно была применена техника, и какую пользу она могла бы принести, будь это не игра, а реальная жизненная ситуация.

Вот примеры ситуаций для разыгрывания:

- Вы хотите вернуть в магазине деньги за купленный там товар, оказавшийся некачественным.
- Знакомый уговаривает вас принять участие в сетевом маркетинге: купить у него некий товар, стать его распространителем и продавать такой же товар дальше. Вы хотите вежливо отказаться и убедить его больше не обращаться к вам с подобным предложением.

Обсуждение:

- Что служит условием эффективности этой техники (сохранение собственного спокойствия, принципиальная выполнимость и обоснованность предъявляемых требований и т.д.)?
- Когда имеет смысл прибегать к ней?
- Когда отстаивать свои требования не имеет смысла, а лучше согласиться с тем, что предлагает другой человек?

Упражнение «Бесконечное уточнение»

Цель: обучение одному из способов нейтрализации зарождающегося конфликта, основанному на задавании уточняющих вопросов вместо перехода к оправданиям или встречным обвинениям.

Описание. Упражнение направлено на ознакомление с техникой нейтрализации зарождающихся конфликтов. Ее суть состоит в том, что человек, к которому обращаются с фразами, способными спровоцировать конфликт (конфликтогенами), не отвечает на них и не возражает, а стремится разрядить ситуацию, задавая уточняющие вопросы примерно таким образом:

- «Ты одета как неряха!» – «Какая именно деталь моей одежды плохо выглядит?»
- «На тебя никогда ни в чем нельзя положиться!» – «Чем я тебя подвел?»

Упражнение выполняется в тройках. Два участника договариваются между собой, по какому поводу они будут «наезжать» на третьего (это могут быть детали его одежды, какие-либо особенности его поведения и т.п.), после чего начинают поочередно говорить ему обвиняющие фразы. Его задача – не отвечая на них по существу и не переходя к встречным обвинениям, реагировать только уточняющими вопросами (2-3 минуты). Роль участника, к которому обращаются с обвинениями, может оказаться довольно сложной, но одновременно ее исполнитель получает более ценный жизненный опыт, чем другие игроки. Поэтому на нее рекомендуется приглашать участников только добровольно, а сразу после окончания очередного раунда игры – давать им возможность поделиться своими чувствами.

Обсуждение. В каких реальных жизненных ситуациях целесообразно реагировать на обвинения уточняющими расспросами, пытаясь сгладить таким образом конфликт? А когда имеет смысл действовать другими способами: пойти на открытый конфликт и перейти к встречным обвинениям; признать свою вину и начать оправдываться; просто отказаться от разговора?

Упражнение «Просто скажи «нет»»

Цели: демонстрация того, что мы можем отказаться от выполнения просьбы без оправданий и объяснений каких-либо причин, тренировка соответствующего навыка и сбор материала для обсуждения, почему сделать это бывает дискомфортно, в каких ситуациях стоит так вести себя, а в каких лучше реагировать по-другому.

Описание. Участники делятся на две равные подгруппы (при их нечетном количестве в упражнении участвует также ведущий). Члены одной подгруппы становятся в круг лицами вовне, члены второй подгруппы – в круг большего диаметра лицами к центру, таким образом, чтобы каждый из них оказался напротив участника из внутреннего круга. Потом каждый из стоящих во внешнем круге обращается к тому, кто находится напротив него, с какой-либо просьбой, а тот ему отказывает. При этом он не должен начинать оправдываться, извиняться, объяснять причины своего отказа, неуместность просьбы или невозможность ее выполнения. Следует отказаться, сказав просто: «Нет», «К сожалению, не смогу», «Нет, я не буду это делать» или употребив другие подобные фразы.

После этого внешний круг сдвигается на одного человека по часовой стрелке (т. е. меняется состав пар), и теперь стоящие по внутреннему кругу обращаются с очередной просьбой к находящимся во внешнем, а те отказывают.

Круг сдвигается еще на одного человека, люди из внешнего обращаются с просьбой к стоящим во внутреннем, и так повторяется 6-8 раз.

Обсуждение:

- Что было сложнее – обращаться с просьбами и получать отказ на них или самому отказывать, с чем это связано?
- Просьба – эта такая форма влияния, которая, в отличие от приказа или требования, подразумевает возможность отказа. С чем связано то, что люди зачастую стесняются обратиться с просьбой к другим, а если с просьбой обратились к ним, то стесняются отказаться?
- Допустим, просьба для нас неприемлемая, и мы все же решили отказаться. Когда лучше сделать это без обозначения причин, как в этом упражнении, а когда отказ все же стоит сопроводить извинениями, объяснениями его мотивов, обещаниями выполнить просьбу позже и т.п.?

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

Цель: закончить тренинг, поднять настроение.

Описание. Тренер обращается к участникам: «Мы все плодотворно поработали и заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием».

Рефлексия в конце тренинга (15 минут):

- «Итак, подведем итоги...»
- «Давайте еще раз определим, что мы обсуждали...»

Приложение 2

Упражнения, которые можно произвольно добавлять в разные дни, в зависимости от тайминга и необходимости.

Упражнение «Да, и еще...» (25 минут)

Цель: тренировка умения одобрять партнера, демонстрировать ему свое уважение и готовность к сотрудничеству.

Описание. Эффективно работающие команды отличаются тем, что обращают внимание на идеи и предложения, высказываемые различными членами группы. Это внимание означает, что команда признает ценность любой идеи и любого человека. В командах, в которых слишком быстро, даже не выслушав, реагируют отказом на высказываемые рядовыми участниками предложения, парализуется творческая энергия и процветают соперничество и конфликты.

Для демонстрации того, как будет проходить упражнение мне нужны два добровольца.

Упражнение будет проходить так: два участника разговаривают между собой, каждый из них должен соглашаться со всем, что говорит ему собеседник, что бы тот ни сказал.

Игрок 1 начинает беседу, игрок 2 одобряет это высказывание, начиная свое предложение словами: «Да, и еще...». Первый игрок тоже соглашается со вторым и добавляет что-то свое: «Да, и еще...».

Если первый игрок, например, говорит: «Пойдем в кино», второй игрок может сказать: «Да, и возьмем большую плитку шоколада с начинкой». Игрок 1 продолжает: «Да, и помимо того, бутылку шампанского». Игрок 2 отвечает: «Да, и еще я хочу, чтобы пробка выстрелила».

Таким образом, идет некое нарастание, поскольку каждое предложение подхватывается и продвигается дальше. Как правило, такой диалог неизбежно заканчивается комической ситуацией.

- 1) Разделите группу на пары.
- 2) Предложите группе несколько ситуаций, которые именно таким образом должны быть обсуждены участниками в парах:
 - Сотрудник и шеф застряли вместе в лифте.
 - Отец и сын на пикнике.
 - Два друга по пути на футбольный матч.
 - Муж и жена строят планы на празднование первой годовщины их свадьбы.
 - Недавно прооперированный пациент разговаривает с медсестрой.
- 3) Через 2-3 минуты участники должны образовать новые пары так, чтобы у каждого из них была возможность поговорить с разными партнерами.

Подведение итогов:

- Какие чувства вы испытываете после этого упражнения?
- Какими интересными наблюдениями вы готовы поделиться?
- Что вам легко удавалось? Что давалось труднее?
- Как вы думаете, где, в каких жизненных ситуациях это может быть полезным?

Упражнение «Уникальные слова» (20 минут)

Цели: развитие навыков коммуникации, обогащение словарного запаса и внимания при беседе.

Ведущий тренинга рассказывает участникам в круг. Выбирается какое-то художественное произведение (фильм), которое все участники читали (смотрели), ну или хотя бы имеют представление о его содержании. Перед участниками ставится задача: рассказать содержание этого произведения, но в определенном порядке. По очереди

(по кругу) каждый участник вносит свою лепту: говорит одну фразу, раскрывающую содержание произведения. Эта фраза не должна быть короче трех слов, и все слова в этой фразе должны быть уникальными, то есть не повторяться на протяжении всего упражнения. Это условие касается вообще всех слов, в том числе местоимений, предлогов и имен собственных.

Если кто-то нарушил правила (произнес слишком короткую фразу, повторно использовал слово) или просто сдается, то он выбывает из игры. Последний оставшийся объявляется победителем.

Упражнение можно повторить несколько раз, перед началом очередного захода список задействованных слов обнуляется.

Иногда могут возникать спорные ситуации. Считать ли, например, слова «красивый» и «некрасивый» за одно и то же. Ведущий в таких случаях берет на себя роль арбитра. Можно обговорить заранее тонкости: например, что изменение окончания не меняет слова, а изменение суффикса и/или приставки – меняет. Поэтому «красивый» и «некрасивый» – разные слова, «красивый» и «красивенький» – тоже, «красивый» и «красивое» – одно и то же.

Затем проводится обсуждение:

- Было ли сложно выполнять данное упражнение?
- Что вам помогло в этом упражнении?

Упражнение «Воздушные замки» (30 минут)

Цели: тренировка навыков совместной деятельности, создание непринужденной атмосферы.

Описание. Участники делятся на мини-группы по 4–6 человек. В центр комнаты кладется пачка бумаги и озвучивается следующая инструкция: «Каждой команде необходимо за следующие 15 минут построить из этой бумаги башню. Ничего, кроме бумаги, использовать нельзя. Башня должна быть выше одного метра в высоту. Побеждает команда, которая построит самую высокую башню».

Итоги упражнения:

- Довольны ли вы своей башней?
- Что помогало вам работать в команде?
- Что мешало вам работать в команде?
- От чего зависел результат?

Упражнение для тренинга «Выйди из скорлупы» (30 минут)

Цели: тренировка навыков убеждения, создание в группе позитивной и веселой атмосферы.

Описание. На полу мелом либо бумажной клейкой лентой очерчивается круг диаметром около 1 м. Тренер просит одного добровольца встать в этот круг.

После этого дается задание группе: нужно убедить водящего выйти из круга. Нельзя использовать физическую силу, для того чтобы, к примеру, вытолкнуть его из круга, можно что-то предлагать взамен, торговаться, объяснять, почему он должен выйти, давать обещания и т. д.

После того, как водящий вышел из круга, проводится разбор техник и приемов влияния, которые были использованы и помогли добиться результата.

Варианты:

- Можно сделать 4-5 раундов с разными людьми.
- Можно снять упражнение на видеокамеру, после чего просмотреть снятый материал с обсуждением того, как группа убеждала стоящего в кругу выйти из него, какие приемы убеждения были использованы.

Упражнение для тренинга «Переправа» (30–60 минут)

Цели: тренировка навыков обсуждения и принятия совместного решения, определение, кто в команде занимает лидерские роли, и что помогает, а что мешает данной команде достигать совместных результатов.

Материалы: две веревки длиной около 1,5 метров каждая. Также для этого упражнения участники должны быть одеты в удобную, не стесняющую движений одежду.

Описание. Веревки кладут на пол параллельно друг другу таким образом, чтобы расстояние между ними было около 4-5 метров. Вся группа становится за одну из веревок (не между ними).

Группе дается следующая инструкция: «Вы всей командой путешествовали на космическом корабле и потерпели крушение. К счастью, на помощь вам пришел другой космический корабль, который готов принять всех вас у себя на борту. Область за обеими веревками – безопасная зона, где вам нужно всем оказаться. Область между веревками – опасная, вам нужно ее преодолеть. Ваша цель – всей командой оказаться за второй веревкой. При этом вы не можете ногами касаться пола между веревками, если это произойдет – вся команда возвращается на линию старта. Также вы не можете использовать для переправы никакие предметы (стулья, столы и т. п.)».

Итоги упражнения:

- Кто занимал наиболее активную позицию при поиске решения? Кто ничего не делал?
- Кто координировал деятельность группы, а кто вносил беспорядок?
- Лидерства и инициативы было слишком много (у всех была своя точка зрения на то, что следует делать, и много времени было потрачено на споры) или слишком мало (все стояли и не знали, что делать)?
- Что помогало и что мешало эффективной деятельности команды?
- Какие нормы взаимодействия можно ввести для того, чтобы в будущем действовать более эффективно?

Приложение 3

В конце каждого тренингового дня (в случае, если программа длится целый день) рекомендуется проводить упражнение

«Что было в начале дня?» (30 минут)

Цель: развитие наблюдательности, долговременной памяти, коммуникативной компетентности.

Описание. Упражнение хорошо подходит для тренингов, одно занятие которых растягивается на целый день. Оно проводится в конце тренингового дня. Заключается в том, что участники сообща должны вспомнить в деталях то, как начинался сегодня тренинг:

- Кто в какой последовательности заходил в тренинговый зал?
- Кто с кем успел пообщаться до начала собственно тренинга?
- Какие слова произносились?
- Какие невербальные моменты запомнились?
- Изменилась ли обстановка в тренинговом зале за день?
- Как проходили первые несколько минут собственно тренинга?

Упражнение завершается небольшим обсуждением того, как работает наша память:

- Почему запомнилось именно это, а не то?
- Правда ли, что запоминаются хорошо яркие впечатления, то, что потом постоянно «вертится в голове»?
- Если надо специально запомнить в деталях текущую коммуникативную ситуацию, то что надо делать?

Адаптировано из следующих источников:

- 1) Гойхман О. Я., Надеина Т. М. «Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов» под ред. проф. О. Я. Гойхмана. – М.: Инфра, 1997 г.
- 2) Доценко Е.Л. «Психология манипуляции», М., 1996 г.
- 3) Дубровская Т.В. «Судебный дискурс: речевое поведение судьи (на материале русского и английского языков)». – М.: Изд-во «Академия МНЭПУ», 2010 г.
- 4) Караяни А.Г. Цветков В.Л. «Психология общения и переговоров в экстремальных условиях» – М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011г.
- 5) Кипнис М. «Тренируем умение влиять на людей в любом режиме общения. 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями» – М.: АСТ, ВКТ, 2010 г.
- 6) Кишкель Е.Н. «Управленческая психология» – М.: Высшая школа, 2002 г.
- 7) «Психогимнастика в тренинге» под ред. Хрящевой Н.Ю. – Речь, 2001
- 8) Рюкле Х. «Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение», пер. с нем., Интерэксперт, 1996 г.
- 9) Сидоренко Е. В. «Тренинг влияния и противостояния влиянию» – СПб.: Речь, 2004 г.
- 10) Сидоренко Е. В. «Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии»– СПб.: Речь, 2008 г.
- 11) Соснин В.А. Лунев П.А. «Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения» – М.: Институт психологии РАН, Издательский центр «Академия», 1996 г.
- 12) Чернова Г. Р. Слотина Т. В. «Психология общения» – СПб.: Питер, 2017 г.

**Тренинг
управления стрессом
для судей и работников судов**

Тема	Содержание	Количество часов
Что такое стресс?	Определение стресса, типы стресса и стрессоров. Самодиагностика стресса, симптомы. Последствия стресса.	8 часов (один тренинговый день)
Профилактика стресса	Предотвращение дистресса у судей и работников судов путем поддержания здорового образа жизни, позитивного мышления, эффективного профессионального и общего целеполагания, креативного подхода к жизни и работе.	4 часа (половина тренингового дня)
Управление стрессом	Стресс-менеджмент, снижение ущерба от дистресса, базовые принципы и методы саморегуляции.	8 часов (один тренинговый день)
Снижение эмоционального напряжения в сложных ситуациях	Конструктивное поведение в сложных рабочих и жизненных ситуациях (конflikтах и т. п.).	4 часа (половина тренингового дня)
Развитие уверенности в себе	Самопознание, самосовершенствование, позитивная самооценка, оценка своих сильных сторон. Раскрытие личностного и профессионального потенциала.	8 часов (один тренинговый день)

Введение

Целевая аудитория: судьи. Также курс может быть полезен для юристов, сотрудников судов.

Цель тренинга: познакомить участников с теорией и практикой управления стрессом, обучить их техникам, навыкам и приемам саморегуляции и снижения стресса.

Задачи тренинга:

- создание комфортной атмосферы в группе;
- освоение уникальных способов снятия стресса и синдрома хронической усталости;
- интеграция в жизнь участников различных способов стресс-менеджмента;
- обучение участников восприятию любых обстоятельств с адекватной реакцией на них.

Результаты обучения:

- внутренний комфорт в любых ситуациях с любыми людьми;
- развитие и укрепление навыков самоконтроля;
- улучшение взаимоотношений в профессиональной сфере;
- увеличение сосредоточенности и сфокусированности на работе;
- каждый слушатель приобретет собственный опыт стресс-менеджмента, управления своими психоэнергетическими процессами, состоянием, поведением.

Методы и средства обучения

Практическое применение упражнений требует разнообразных навыков и средств, позволяющих тренерам адаптировать темы. Основные методы, необходимые для проведения тренинга, приведены ниже.

Слушание. Одно из важнейших качеств, необходимых тренеру и участникам – умение слушать. Хороший слушатель всегда внимателен, он непременно даст возможность другим закончить высказывание, не перебивая.

Презентация. В процессе презентации следует вначале активизировать те знания, которыми уже обладают участники группы, а затем структурировать их в соответствии с подходом, который вы намерены применить. Тренер следит за тем, чтобы все участники имели возможность высказываться, но при этом никто из них не доминировал в дискуссиях. Тренер должен уметь выделить главное в высказывании каждого участника в простой и доступной форме и не позволять группе отклоняться от темы дискуссии.

«Мозговой штурм». Этот метод зарекомендовал себя как эффективный творческий путь к познанию определенной темы. Участникам предлагается высказываться по какой-либо проблеме, а тренер записывает их идеи на доске. Только после этого группа начинает дискуссию, анализ, критическое обсуждение, структурирование и т. д.

Дискуссия. Дискуссия – действенный метод для критического изучения темы, исследования причин и выявления соотношений между отдельными аспектами проблемы. Например, такой способ будет полезен при обсуждении вопроса о том, почему мужчины могут прибегать к насилию. Здесь задача тренера заключается в том, чтобы помочь участникам начать дискуссию и при этом удержать ее в рамках темы. Необходимо дать

возможность высказаться приверженцам противоположных точек зрения, и тренер не должен пытаться избегать этого. Если даже разница во взглядах слишком значительна для рамок тренинга, тренеру необходимо проследить, чтобы этот факт не привел к серьезному разделению участников. Тренер подытоживает точки зрения, высказанные участниками, и, когда есть необходимость, оставляет открытым финал дискуссии. Это может происходить в том случае, если разница во мнениях представляет угрозу эффективности тренинга в целом.

Работа в группах. Работа в малых группах результативна для подробного изучения отдельных тем и дает возможность большому количеству участников внести свой вклад в дискуссию. Размер групп зависит от цели работы и темы обсуждения. Задачи работы в группе должны быть обозначены предельно ясно, при необходимости вербальные инструкции можно подкрепить визуальными. Например: записать тему, проблему для обсуждения, размер группы, время, в течение которого группа будет работать. Тренер должен помогать участникам групп в ходе работы: интересоваться, как идут дела, и за 5 минут до окончания текущего вида работы предупредить о том, сколько времени у них осталось.

Конкретные примеры (Case studies). Этот метод эффективен в тех случаях, когда необходимо найти решение какой-либо проблемы или при изучении чувств тех людей, о которых идет речь. Истории предъявляются участникам в письменной форме. При этом следует обязательно менять конкретные данные героев повествования с целью сохранения анонимности.

Теоретическая информация. Тренеры дают участникам теоретическую информацию о проблеме. Рекомендуется также представлять ее и в виде раздаточных материалов, так как участники могут усвоить лишь некоторый объем информации на слух.

Результативным способом передачи теоретической информации является использование визуальных терминов (например, написание основных аспектов излагаемого материала на доске или применение специального проектора).

Обратная связь. Обратная связь предполагает, что участники и тренеры кратко высказываются по поводу того, какое впечатление произвели на них ситуация/высказывание/история. Важно, чтобы при этом не интерпретировалось и не оценивалось поведение другого человека – необходимо лишь выразить свои чувства. Главное здесь – суметь донести словами (вербально) свои мысли и чувства в данной ситуации. Например, сказать: «Я чувствую, что меня не воспринимают всерьез».

Тренеры должны:

- осознавать собственные чувствительные точки;
- выбирать союзников в группе и выяснять, что думают другие;
- устанавливать правила работы в группе в самом начале тренинга;
- не забывать о положительном значении сопротивления, исследовать его источники и причины – это возможность для развития динамики группы.

Правила работы в группе. Эти правила должны быть согласованы с участниками до начала тренинга. Тренер предлагает правила, а группа может их дополнить.

Основные правила:

- конфиденциальность: информация о личном опыте участников не выносится за пределы группы;

- индивидуальная ответственность: каждый участник несет ответственность за качество своей работы в тренинге;
- уважение: взаимное уважение предполагает предоставление друг другу возможности закончить высказывание, осторожные формулировки (воздержание от негативных высказываний).

Отдых. Рекомендуется делать перерывы на 20–30 минут через каждые 1,5 часа работы, иначе участники будут уставать.

Что такое стресс?

Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявление ему требования. [...] С точки зрения стрессовой реакции не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы столкнулись. Имеет значение лишь интенсивность потребности в перестройке или в адаптации.
– Ганс Селье «Стресс жизни»

Стресс (англ. stress – напряжение, сжатие, давление) – это:

- состояние эмоционального и физического напряжения, которое возникает в определенных ситуациях, характеризующихся как трудные и неподвластные;
- физическая, психическая, эмоциональная и химическая реакция тела на то, что пугает человека, раздражает его или угрожает ему;
- неспецифический ответ организма на любое предъявление ему требования.

Упражнение для знакомства «Три прилагательных» (5–10 минут)

Цель: знакомство участников.

Результаты:

- включение в рабочий процесс;
- обозначение для самого участника и остальных участников своего текущего состояния и повышение групповой безопасности за счет этого.

Участникам предлагается назвать свое имя и три прилагательных для описания себя. Например: «Меня зовут Саид. Я молодой, веселый, дружелюбный».

Обсуждение правил группы (15–20 минут)

Мини-лекция «Чем опасен стресс?» (5–10 минут)

Виды стресса

Эустресс

Это и стресс, вызванный положительными эмоциями, и несильный стресс, мобилизующий организм.

Дистресс

Негативный тип стресса, с которым организм не в силах справиться. Он подрывает здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям. От стресса страдает иммунная система. В стрессовом состоянии люди чаще оказываются жертвами инфекций, поскольку продуктивность иммунных клеток заметно падает в период физического или психического стресса.

Эмоциональный стресс

Эмоциональным стрессом называют эмоциональные процессы, сопровождающие стресс и ведущие к неблагоприятным изменениям в организме. Во время стресса

эмоциональная реакция развивается раньше других, активизируя вегетативную нервную систему и ее эндокринное обеспечение. При длительном или многократно повторяющемся стрессе эмоциональное возбуждение может застывать, а функционирование организма – разлаживаться.

Психологический стресс

Психологический стресс как вид стресса понимается разными авторами по-разному, но многие определяют его как стресс, обусловленный социальными факторами.



Непроработанный стресс остается в теле и может проявиться в качестве симптома на физическом, умственном или эмоциональном уровне. Можно выделить пять возможных групп последствий стресса:

- 1) **субъективные** – беспокойство, агрессия, депрессия, усталость, ухудшение настроения, низкая самооценка и т. д.;
- 2) **поведенческие** – подверженность несчастным случаям, алкоголизм, токсикомания, эмоциональные вспышки, избыточное потребление пищи, курение, импульсивное поведение;
- 3) **познавательные** – нарушение функций внимания, снижение умственной деятельности и т. д.;
- 4) **физиологические** – увеличение уровня глюкозы в крови, повышение ЧСС и АД, расширение зрачков, попеременное ощущение то жара, то холода;
- 5) **организационные** – низкая производительность, неудовлетворенность работой, снижение организационной исполнительности и лояльности.

Все эти признаки повышают риск развития невротических и психосоматических заболеваний.

Дискуссия на тему «Влияние стресса на мою жизнь» (20–30 минут)

Анализ стиля жизни (Бостонский тест на стрессоустойчивость) (30–40 минут)

Цель: дать участникам тренинга инструмент для самоанализа своего образа жизни и определения зон, где можно что-то изменить и улучшить.

Мы предлагаем участникам тренинга тест, который позволит проанализировать их стиль жизни. Данный тест разработан исследователями Медицинского центра Университета Бостона.

Инструкция: «Этот тест позволит узнать, насколько вы подвержены стрессу, в зависимости от условий и образа вашей жизни. Необходимо ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для Вас. Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится».

Ключ к тесту

Теперь сложите результаты ваших ответов и из полученного числа отнимите 20 баллов.

Если вы набрали меньше 10 баллов, то вас можно обрадовать (если вы отвечали еще и честно): у вас прекрасная устойчивость к стрессовым ситуациям, вашему здоровью ничто не угрожает.

Если ваша сумма составляет от 11 до 30 баллов – у вас нормальный уровень стресса, который соответствует в меру напряженной жизни активного человека.

Если ваше итоговое число превысило 30 баллов, то задумайтесь о том, что стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на вашу жизнь, и вы им недостаточно сильно сопротивляетесь.

Если вы набрали более 50 баллов, то вы очень уязвимы для стресса. В этом случае следует серьезно задуматься о своей жизни – не пора ли ее изменить, а также подумать о своем здоровье.

Взгляните еще раз на утверждения теста. Если ваш ответ на какое-либо утверждение получил 3 балла и выше, постарайтесь изменить свое поведение, соответствующее данному пункту, и ваша уязвимость к стрессу снизится. Например, если ваша оценка за 19 пункт – 4, попробуйте пить хотя бы на одну чашку кофе в день меньше, чем обычно.

Предложите участникам подумать и выбрать для себя 1-2 пункта, которые они могут изменить в своей жизни уже сейчас по итогам самотестирования, попросите обосновать, как эти изменения помогут снизить уязвимость перед стрессом.

1	Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день					
2	Вы спите 7-8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю					
3	Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаете свою любовь взамен					
4	В пределах 50 километров у Вас есть хотя бы один человек, на которого Вы можете положиться					
5	Вы упражняетесь до пота хотя бы два раза в неделю					
6	Вы выкуриваете меньше половины пачки сигарет в день					
7	За неделю Вы потребляете не больше пяти рюмок крепких алкогольных напитков					
8	Ваш вес соответствует Вашему росту					
9	Рост (см) – Вес (кг) = 100 ± 10					
10	Ваш доход полностью удовлетворяет Ваши основные потребности					
11	Вас поддерживает Ваша вера					

№	Вопрос	Всегда	Часто	Иногда	Почти никогда	Никогда
12	Вы регулярно занимаетесь клубной или общественной деятельностью					
13	У Вас много друзей и знакомых					
14	У Вас есть один или два друга, которым Вы полностью доверяете					
15	Вы здоровы					
16	Вы можете открыто заявить о своих чувствах, когда Вы злы или обеспокоены чем-либо					
17	Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми живете, Ваши домашние проблемы					
18	Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю или смеетесь три раза в неделю					
19	Вы можете организовать Ваше время эффективно					
20	За день Вы потребляете не более трех чашек кофе, чая или других содержащих кофеин напитков					
	У Вас есть немного времени для себя в течение каждого дня					
	«Цена» ответа (в баллах):	1	2	3	4	5
	ИТОГ:					

Упражнение «Пластилин» (10–15 минут)

Цель: обучение технике расслабления, снижения телесного напряжения.

Описание.

Лучше всего делать это сидя.

Представьте, что вы фигурка из пластилина. Мастер вас только что сделал.

Какая вы фигурка?

И вот он вас посадил и ушел. Ночью в мастерской стало холодно. Пластилин стан потихоньку отвердевать. Вы становитесь все тверже и тверже, настолько, что можете разбиться, если упадете.

И тут начался рассвет. Вышло солнце. Лучи стали вас отогревать. Вы стали мягче. Лучи греют все сильнее. В мастерской становится жарко. Вы расплываетесь. Ваши контуры теряют четкость. Вы потихоньку растекаетесь...

Повторить несколько циклов.

Данное упражнение можно использовать, сидя на работе, в транспорте и так далее.

Мини-лекция «Стадии развития стресса» (30–40 минут)

В своих работах Ганс Селье описывал три последовательные стадии развития стресса.

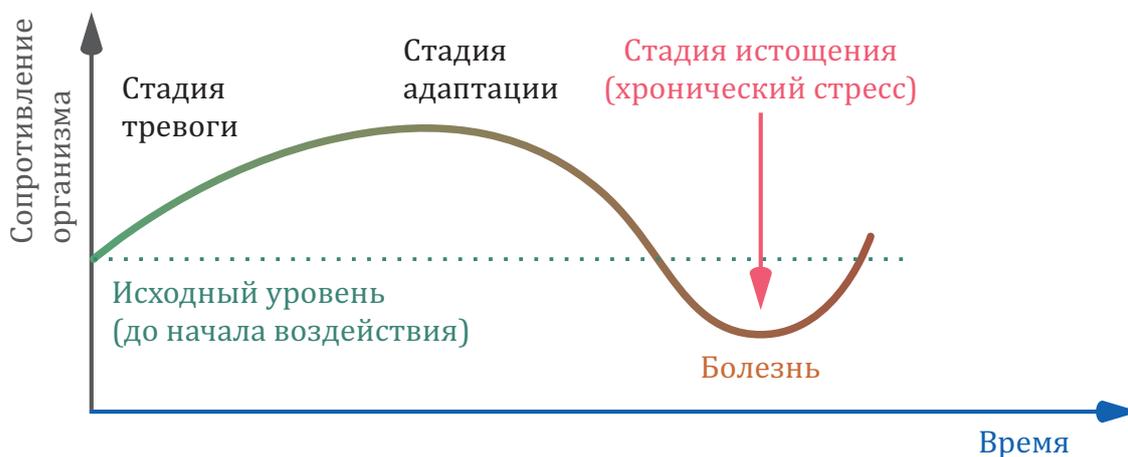
На первой **стадии (стадии тревоги)** организм пытается приспособиться к стрессу или преодолеть его.

Если воздействие стресс-фактора продолжается, то наступает вторая стадия – **адаптация (резистентность)**, обусловленная стремлением организма более-менее компенсировать наносимый стрессом ущерб. В состоянии адаптации находится бегун на середине длинной дистанции, юрист в ходе сложного судебного заседания, разведчик в тылу врага. На этой стадии человек как бы «привыкает» к стрессу: организм приспосабливается функционировать в условиях продолжительного воздействия стрессора.

Однако пребывание в состоянии стресса не может продолжаться бесконечно долго, так как запасы «адаптационной энергии», согласно концепции стресса Селье, ограничены.

Поэтому, если стрессор продолжает воздействовать на организм, наступает третья стадия – **истощение**. После длительного пребывания в стрессовой ситуации ресурсы организма истощаются. Вновь появляются признаки «реакции тревоги», но на этот раз они необратимы. В отличие от первой стадии, когда сигналы о несбалансированности стрессогенных требований среды и ответов организма на эти требования ведут к раскрытию кладовых резервов организма, в третьей стадии эти сигналы – призывы о помощи, которая может прийти только извне. Мы можем либо поддержать обессиленный организм, либо устранить стрессор.

Именно в этот период стресс переходит в хроническую (патологическую) форму, и организм человека оказывается беззащитным перед лицом неприятностей. На стадии истощения человек часто заболевает. Такие психосоматические заболевания, как артериальная гипертензия (гипертоническая болезнь), неспецифический колит, язвенная болезнь желудка (двенадцатиперстной кишки) и ряд других недугов, являются осложнениями в результате длительного психологического напряжения. Некоторые психиатры отмечают, что третья фаза стресса при определенных условиях может сопровождаться повышенной тревожностью, а затем переходить в депрессию, причем наиболее часто подавленные состояния наблюдаются у людей, которые и в обычных условиях отличались выраженным пессимизмом.



От чего зависит стресс?

Наши стрессовые реакции зависят от огромного количества факторов:

- 1) Генетика определяет 30–40% нашего поведения и реакций на стресс.
- 2) Беременность матери: сейчас появляется все больше исследований о том, что стрессы и волнения беременной женщины влияют на состояние ребенка и через годы после рождения.
- 3) Прошлый опыт: то, что мы проживаем в детстве, юности, в начале нашей профессиональной деятельности. Если эти периоды были благополучными, то человек более устойчив к стрессу.
- 4) Родительские сценарии (поведенческий комплекс семьи): то, чему мы учимся у наших близких – как справляться с эмоциями, как вести себя в конфликтах и так далее.
- 5) Личность: склонные к гневу, враждебности, цинизму, раздражительности индивиды более подвержены стрессу, чем открытые, доброжелательные люди, обладающие чувством юмора.
- 6) Самооценка: люди с высокой или адекватной самооценкой легче справляются со стрессом, тогда как те, у кого самооценка занижена, чаще подвержены негативному воздействию.

- 7) Условия жизни и труда:
- социальные перемены и падение личного престижа;
 - повышенная профессиональная ответственность;
 - значительное преобладание интеллектуального труда;
 - постоянный дефицит времени и хроническая усталость;
 - нарушение режима труда и отдыха;
 - отсутствие в работе элементов творчества;
 - длительные ожидания в процессе труда;
 - ночные смены и недостаток свободного времени для удовлетворения личных потребностей;
 - нерациональное и несбалансированное питание;
 - ненормированный рабочий день, приводящий к недостатку сна;
 - курение и систематическое употребление алкоголя.
- 8) Ближнее окружение: большое количество родственников и знакомых помогает нам легче справляться со стрессом.
- 9) Умение анализировать свое состояние и внешние факторы: если человек может оценить обстановку и себя, то он не будет недооценивать реальные риски, а также не станет впадать в панику без явных причин.
- 10) Прошлый опыт и прогноз будущего: прошлые неудачи заставляют нас быть более пессимистичными и не ждать ничего хорошего в будущем.



Упражнение «Проблема и ее решение» (10–20 минут)

Материалы: листы А4, ручки, фломастеры, маркеры, цветные карандаши.

Цели: развитие эмпатии, конструктивный поиск решения проблем.

Описание. Группа разбивается на пары. Участник быстро рисует на своей половинке листа картинку, изображающую какую-то проблему. Передает лист партнеру. Тот в

свою очередь так же быстро должен нарисовать картинку, в которой показано решение проблемы. После чего участники меняются ролями: один будет рисовать проблему, другой – решение.

Советы:

- Можно рисовать двумя разными маркерами, договорившись, кому какой цвет принадлежит.
- Рисуйте очень схематично, не концентрируйтесь на деталях.

Обсуждение. О чем говорит «Проблема»? Она показывает то, что действительно волнует человека – на сознательном или подсознательном уровне? О чем говорит «решение проблемы»? Каким образом ваш партнер привык выходить из трудных ситуаций, на что он надеется, насколько находчив и креативен? Кроме того, вы увидите такие решения, которые вам одному, вероятно, никогда бы не пришли в голову.

Вариация упражнения. Участник рисует на своей части листа картинку, которая изображает путь с определенными препятствиями. Передает лист соседу. Тот должен нарисовать способы преодоления этих препятствий.

Мини-лекция: Стрессы в профессиях «Человек-человек» (30–40 минут)

Специалисты в области профессионального стресса предлагают различные классификации причин стресса в помогающих и коммуникативных профессиях (среди менеджеров, врачей, педагогов, социальных работников, продавцов-консультантов, рекрутеров и др.), в которых деятельность напрямую связана с интенсивным общением. В каждой из перечисленных профессий значимость и уровень стрессогенности каждого из факторов будет различна. В зависимости от состава тренинговой группы и запроса участников целесообразно в большей степени уделить внимание стрессогенным факторам во взаимодействии руководителя и персонала. Английский психотерапевт Дэвид Фонтана наиболее стрессогенными в коммуникативных профессиях считает следующие профессиональные критерии:

- длительное и интенсивное общение;
- недостаточная профессиональная подготовка;
- эмоциональные взаимоотношения с клиентами и подчиненными;
- профессиональная ответственность;
- неспособность помогать или действовать эффективно;
- изоляция от поддержки коллег;
- недостаточное моральное и материальное стимулирование;
- критика.

«Профессионально трудные ситуации» (ПТС)

В настоящее время не существует единой классификации трудных ситуаций в социальной сфере и профессиональной деятельности. Тренер знакомит участников с классификацией Р. Лазаруса, который выделяет три типа ПТС: ситуации «потери» (времени, личностных ресурсов, материальных средств), «угрозы потери» (переживания по поводу возможных потерь) и «вызова» (требующие от работников чрезмерных затрат, превышающих их ресурсы).

Тренер может предложить участникам привести типичные профессионально трудные ситуации в своей профессиональной деятельности и составить собственную классификацию.



Упражнение «Выкинь свои проблемы» (20–30 минут)

Цель: предоставление участникам возможности получить обратную связь по поводу своей проблемы, обменяться опытом.

Описание. Участники описывают свои проблемы на листах. Листы с описанием проблем не подписываются, в процессе обсуждения нельзя раскрывать авторство. Именно поэтому тренер просит участников писать разборчиво. После того, как участники описали свои ситуации, тренер предлагает им скомкать свои листы и бросить в пакет или мешок. Потом группа разбивается на подгруппы по 4-5 человек. Каждый участник подходит к ведущему и вынимает наугад записку из мешка. На обсуждение одной проблемы отводится 5 минут. Если кто-то из участников подгруппы догадался, чья эта проблема, он не должен делиться этой информацией с другими. Если участник вытаскивает свою проблему, он не должен признаваться в своем авторстве. Обсуждение проводится методом мозгового штурма. Задача каждой подгруппы – найти как можно больше вариантов решений заявленной в записке проблемы. Для повышения эффективности этой процедуры мы предлагаем в каждой подгруппе выбрать секретаря, который записывал бы возможные варианты решений и следил за временем. После того как время истечет, каждая подгруппа зачитывает свои «проблемы» и варианты их решений. Тренер предлагает остальным участникам группы добавлять какие-либо предложения и решения.

Упражнение «Инвентаризация стрессов» (15–20 минут)

Цель: осознание актуальных стрессов в профессиональной деятельности.

Описание. Д. Фонтана предлагает следующий подход к работе со стрессовыми факторами, связанными с профессией. Во-первых, необходимо настроить себя на то, что действительно что-то всегда можно сделать для уменьшения влияния стресса. 60% людей, которые считают свою работу вызывающей стресс, не имеют никакой программы по управлению им. Это связано во многом с тем, что мы все не очень охотно признаем окружающим и самим себе, что испытываем стресс. Мы не хотим показаться слабыми и стремимся выстоять любой ценой. Однако, если влияние стрессоров не ослабевает, это

приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания и ухудшению самочувствия. Что можно сделать в данной ситуации?

Поскольку все участники группы находятся на различных уровнях осознания причин собственных стрессов, то продуктивность данного упражнения будет различаться. После проведения упражнения необходимо обсудить с участниками группы их результаты, особо останавливаясь на тех трудностях, с которыми они столкнулись, работая над своими стрессорами и помогая другим решать их проблемы.

Задание. Мы просим участников перечислить свои профессиональные стрессы и обсудить их; понять, какие стрессы есть у коллег, в чем схожесть и различия.

Это упражнение полезно по двум причинам. Во-первых, оно развивает навыки слушания, а во-вторых, наглядно иллюстрирует, что на работе люди испытывают самые разнообразные стрессы.

Упражнение «Антистрессорное дыхание» (20–30 минут)

Наберите в легкие побольше воздуха и сделайте глубокий, продолжительный выдох, после чего задержите дыхание. Вдох должен производиться достаточно быстро, в течение одной секунды, а вот выдох постарайтесь растянуть секунд на 5–10. При этом следите, чтобы он был ровным и естественным, как будто вы плавно, без рывков сдуваете резиновый матрас, наполненный воздухом.

Через несколько секунд вам снова захочется вдохнуть. Не спешите! Проявите выдержку и подумайте о том, что глоток воздуха – это величайшая ценность для вас, а предмет вашего текущего волнения ничтожен, по сравнению со значением вашей жизни в целом. Длительность задержки дыхания зависит от вашей тренированности и обычно составляет от 15 до 30 секунд. Когда сдерживать дыхание станет затруднительно, разрешите себе сделать медленный вдох, наслаждаясь каждым кубическим сантиметром свежего воздуха. Почувствуйте, как изголодавшиеся клеточки вашего тела с воодушевлением впитывают долгожданный кислород, и скажите себе: «Вот это действительно важно для меня!».

Потом мысленно вознеситесь над ситуацией, посмотрите на нее и ее участников с высоты, с расстояния 5–10 метров. Обычно, если взглянуть сверху, все кажутся такими крошечными и смешными... Затем мягко улыбнитесь. Повторите это упражнение от трех до пяти раз, пока не почувствуете, что действительно пришли в себя и можете думать над правильной тактикой действий в сложившейся ситуации.

Упражнение эффективно в первую очередь тем, что позволяет в экстренном режиме предотвратить практически любые негативные эмоции. Главное в этой технике – максимально задержать дыхание. Поверьте, независимо от уровня стресса и вашей тренированности через какое-то время ценность глотка воздуха в вашем субъективном восприятии будет гораздо выше, чем любая неприятная неожиданность.

Антистрессорное дыхание можно назвать базовым дыхательным методом, позволяющим быстро прервать любой стресс.

Упражнение «Нижнее дыхание» (10–15 минут)

Займите исходное положение стоя. Положите одну руку себе на грудь, другую – на живот. Сделайте глубокий вдох. Какая ладонь пришла в движение первой – верхняя или нижняя? Обычно нетренированный человек начинает дышать «ребрами», то есть верхней частью грудной клетки, в то время как при правильном полноценном дыхании движение должна начинать диафрагма (то есть живот).

Теперь делайте вдохи в произвольном темпе, начиная движение с диафрагмы. Дышите через нос. Глаза держите закрытыми. Сначала вдыхайте, как обычно, но далее старайтесь начинать дыхательные движения с живота. После каждого выдоха делайте

небольшую задержку дыхания. Вдох делайте только тогда, когда вам действительно хочется вдохнуть. Через пять минут остановитесь и проанализируйте свои ощущения.

Чтобы лучше освоить этот тип дыхания, перед сном тренируйте диафрагму. С этой целью положите на живот тяжелую книгу и медленно дышите в течение 3–5 минут, делая небольшие паузы на выдохе. Книга (книги) должна плавно и ритмично подниматься и опускаться. Вес и количество книг надо увеличивать постепенно, по мере освоения упражнения.

На нижнее дыхание нужно переходить после антистрессорного. Когда выполнение упражнений войдет в привычку, вы с удивлением обнаружите, что воздействие стрессоров на вас существенно уменьшилось. Причина достаточно проста: диафрагмальное дыхание стало вашим естественным дыханием.

Лекция и практика: «Использование граундинга для отделения от эмоциональной и/или физической боли» (60–90 минут, в зависимости от продуктивности группы)

Что такое граундинг?

Совет: теория и практика здесь перемежаются друг друга, поэтому хорошо бы дать для отработки те упражнения, которые возможно выполнить в группе, а остальные стоит озвучить под запись в качестве домашнего задания.

Граундинг – это набор простых стратегий, позволяющих отделиться от эмоциональной или физической боли (например, от гнева или грусти). Отвлечение работает, когда человек *сосредотачивается вовне, на внешнем мире, а не внутри, на себе*. Это также можно представить как «отвлечение», «центрирование», «безопасное место», «взгляд наружу» или «здоровую отрешенность».

Зачем использовать граундинг?

Когда вы переполнены эмоциональной или физической болью, вам нужен способ отстраниться, чтобы вы могли контролировать свои чувства и оставаться в безопасности. Граундинг «привязывает» вас к настоящему моменту и реальности.

Многие люди испытывают трудности в связи с тем, что они чувствуют либо слишком сильно (переполняющие эмоции и воспоминания), либо слишком слабо (оцепенение и диссоциация). Используя граундинг, вы достигаете баланса между двумя состояниями: осознаете реальность и при этом можете ее вынести. Помните, что боль – это всего лишь чувство. Она – не то, чем вы являетесь. Когда она вас захватывает, вам кажется, что вы тождественны с вашей болью, и она – это все, что есть. Но боль – только одна часть вашего опыта. Другие просто скрыты и могут быть найдены снова посредством граундинга.

Рекомендации

- Граундинг можно практиковать *в любое время и в любом месте*, и при этом окружающие люди могут об этом не догадываться.
- Используйте граундинг, когда вы **столкнулись с напоминанием о травмирующем событии, впали в гнев, ощущаете диссоциацию, испытываете желание употребить наркотические вещества, или когда ваша эмоциональная боль превышает 6 баллов (по 10-балльной шкале)**. Граундинг устанавливает здоровую дистанцию между вами и этими негативными чувствами.
- **Держите глаза открытыми, обведите взглядом комнату и включите свет**, чтобы оставаться в контакте с настоящим моментом.
- **Оцените ваше настроение до и после граундинга**, чтобы проверить, насколько он работает. Перед граундингом оцените уровень своей эмоциональной боли (от 0 до 10, где 10 означает «экстремальную» боль). Потом оцените ее после граундинга. Уменьшилась ли ваша боль?
- **Никаких разговоров о негативных чувствах или личных записей в дневнике** – вам нужно отстраниться от этих чувств, а не быть с ними «на связи».
- **Оставайтесь нейтральными** – избегайте суждений типа «хорошо» или «плохо». Например, вместо того чтобы сказать себе: «Стены выкрашены в голубой цвет; я не люблю его, потому что он мне напоминает о депрессии», просто скажите: «Стены голубые» и проходите дальше.
- **Фокусируйтесь на настоящем, а не на прошлом или будущем.**

- **Учтите, что граундинг не является тренировкой релаксации.** Он намного более активен и сосредоточен на стратегиях отвлечения, будучи предназначен для преодоления экстремальных негативных чувств. При некоторых проблемах он может быть более эффективен, чем простая релаксация.

Способы практики граундинга

Ниже описаны три основных способа граундинга – ментальный, физический и успокаивающий. «Ментальный» означает сосредоточение на мыслительных образах; «физический» связан с концентрацией на ваших ощущениях (прикосновение, слух); а «успокаивающий» означает участливый и добрый разговор с самим собой. Может быть так, что вам лучше подойдет один из этих способов или полезными окажутся все три.

Ментальный граундинг:

- **Опишите свое окружение в подробностях,** используя все ваши органы чувств. Например: «Стены белые; здесь пять розовых стульев; на стене прибита деревянная книжная полка...». Опишите предметы, звуки, текстуру, цвета, формы, количество, температуру... Вы можете делать это где угодно. Например, в метро: «Я в метро. Скоро будет выезд на поверхность. Вот окна вагона. Вот скамья для пассажиров. Металлические поручни серебристого цвета. На схеме станций метро четыре цвета».
- **Сыграйте сами с собой в игру в «категории».** Вспомните, какие бывают породы собак, имена джазовых музыкантов, государства, которые начинаются на букву «а», марки автомобилей, названия телевизионных программ, фамилии писателей, названия видов спорта или городов...
- **Опишите свою повседневную деятельность в мельчайших подробностях.** Например, опишите, как вы готовите еду: «Сначала я очищаю картофель и режу его на четыре части; затем я довожу воду до кипения, потом делаю маринад из орегано, базилика, чеснока и оливкового масла...».
- **Включите воображение.** Используйте образы: вы скользите на коньках прочь от своей боли; вы как будто переключаете канал, чтобы посмотреть более интересное шоу; между вами и вашей болью вдруг выросла стена.
- **Проговаривайте утверждения о безопасности:** «Меня зовут _____; я сейчас в безопасности. Я нахожусь в настоящем моменте, а не в прошлом. Я нахожусь в _____; сегодня _____ число».
- **Прочтите что-нибудь, проговаривая для себя каждое слово.** Или прочтите слова задом наперед, концентрируясь на буквах, а не на значении слов.
- **Используйте юмор.** Подумайте о чем-нибудь смешном, чтобы вывести себя из своего настроения. **Сосчитайте до десяти или проговорите алфавит очень медленно.**

Физический граундинг:

- **Включите прохладную или теплую воду и подставьте свои руки под струю воды.**
- **Сожмите как можно крепче ручки кресла, в котором вы сидите.**
- **Потрогайте различные предметы вокруг вас:** ручку, ключи, одежду, стол, стены. Отметьте текстуру поверхности, цвета, материалы, вес, температуру. Сравните предметы, до которых дотрагиваетесь, между собой. Какой из них холоднее на ощупь? Какой легче?

- **Вдавите свои пятки в пол** – буквально «заземлите» их! Отметьте напряжение, которое возникает в пятках, когда вы делаете это. Напомните себе, что вы соединены с землей.
- **Носите в кармане свой предмет для граундинга** – что-то небольшое (маленький камень, кусочек глины, кольцо, кусочек ткани, нитку), что вы сможете потрогать в любой момент, когда почувствуете, как вас что-то провоцирует.
- **Попрыгайте немного.**
- **Ощутите свое тело:** вес вашего тела, давящего на кресло; пошевелите пальцами ног в носках; ощутите, как ваша спина упирается в спинку кресла. Вы соединены с миром.
- **Потянитесь.** Растяните ваши пальцы, руки и ноги как можно сильнее; сделайте вращения головой.
- **Сожмите и разожмите кулаки.**
- **Пройдитесь медленно, отмечая каждый шаг,** говоря себе «левой» или «правой» на каждом шаге.
- **Съешьте что-нибудь, описывая себе в подробностях** вкусовые нюансы еды.
- **Сосредоточьте внимание на своем дыхании,** отмечая каждый вдох и выдох. Повторяйте какое-нибудь приятное слово на каждом вдохе (например, ваш любимый цвет или что-то успокаивающее вроде «безопасно» или «легко»).

Успокаивающий граундинг:

- **Скажите самому себе какие-нибудь добрые слова,** как будто вы говорите с маленьким ребенком. Например: «Ты хороший человек, у которого просто сейчас трудное время. Ты сможешь пройти через это».
- **Подумайте о том, что вы любите.** Вспомните ваш любимый цвет, животное, время года, блюдо, время дня, телевизионную программу.
- **Сделайте снимки людей, о которых вы заботитесь (например, детей) и разглядывайте эти фотографии.**
- **Вспомните слова из песни, чьего-либо высказывания или стихотворения,** которые вам нравятся и помогают почувствовать себя лучше.
- **Вспомните какое-нибудь безопасное место.** Опишите место, которое действует на вас успокаивающе (на пляже или, может, где-то в горах, или это комната, в которой вы любите находиться); сфокусируйте внимание на всем, что связано с этим местом – звуки, цвета, предметы, очертания поверхностей.
- **Проговорите какое-нибудь ободряющее утверждение:** «Я могу с этим справиться», «Это чувство пройдет».
- **Побалуйте себя чем-нибудь безопасным,** например, конфетой, хорошим ужином или примите теплую ванну.
- **Подумайте о чем-то приятном, что вы ожидаете на следующей неделе** – может, встреча с другом, поход в кино или пешая прогулка за городом.

Что если граундинг не работает?

Граундинг работает! Но, как и с другими видами навыков, вам нужно больше практиковаться, чтобы сделать его эффективным. Вот несколько советов, как сделать эту технику полезной для вас:

- **Практикуйтесь как можно чаще,** даже когда ваше настроение нормальное, чтобы выучить наизусть свои действия.
- **Практикуйтесь быстрее.** Ускорение темпа помогает вам быстро сфокусироваться на внешнем мире.

- **Попробуйте граундинг в течение долгого времени (20–30 минут).** И повторяйте, повторяйте, повторяйте.
- **Постарайтесь отметить, какие способы вам больше нравятся** – физический, ментальный, успокаивающий или их сочетание.
- **Придумайте свои собственные способы граундинга.** Любой метод, который вы придумаете, может оказаться лучше тех, о которых вы здесь узнали, потому что он будет ваш.
- **Начинайте граундинг сразу, как только у вас появляется негативное настроение.** Например, когда у вас появляется желание выпить или принять наркотическое вещество, либо когда вы только начинаете ощущать признаки стресса. Начните до того, как ваш гнев выйдет из-под контроля.
- **Заведите карточку,** в которой будете фиксировать наилучшие для вас способы граундинга и как долго вы их используете.
- **Попросите других помочь вам в практике граундинга.** Расскажите друзьям и членам семьи об этой технике, чтобы они могли помочь вам, когда негатив вас переполняет.
- **Готовьтесь заранее.** Определите места в доме, в машине и на работе, где у вас есть материалы и предметы, напоминающие о граундинге.
- **Запишите аудиосообщение в духе техники граундинга,** которое вы сможете проигрывать при необходимости. Если вы хотите, чтобы с кассеты звучал чей-то другой голос, попросите сделать это вашего консультанта или кого-то еще.
- **Подумайте, почему граундинг работает.** Почему, когда вы концентрируетесь на внешнем мире, то лучше ощущаете внутреннее спокойствие? Отмечайте, какие способы лучше вам помогают, и спросите себя, почему это так.
- **Не сдавайтесь и не бросайте!**

Упражнение «Одно желание на всех» (15–20 минут)

Материалы: флипчарт (ватман), цветные фломастеры.

Цели: сброс эмоционального напряжения, создание дружественной атмосферы.

Описание. Разделите участников на группы по 3-4 человек. Каждая группа располагается возле флипчарта (ватмана) и берет необходимое количество цветных маркеров. Можно начать игру рассказом о том, что поймана золотая рыбка, которая может исполнить всего 5 желаний (количество зависит от числа команд). Рыбка может исполнить всего одно желание на группу. Упражнение начинается с фразы «Я желаю...». Первый участник группы обозначает то, что он сейчас хотел бы получить, второй участник рисует на ватмане пожелание первого и словесно дополняет его. Третий участник дорисовывает просьбу второго и произносит то, что хочет он. Если группа состоит из 3-х человек, значит, рисует первый член команды и продолжает разговор. Важно, что желания последующих игроков должны дополнять друг друга.

Например:

1-ый: я желаю тапочки;

2-ой: рисует тапочки и произносит «желаю, чтобы тапочки были разных цветов»;

3-ий: раскрашивает тапочки в разные цвета и говорит «желаю, чтобы тапочки имели глаза»;

1-ый: рисует глаза и говорит «желаю, чтобы тапочки были 45 размера»;

2-ой: обозначает размер на тапочках и продолжает игру...

Отведите на упражнение 10 минут, после чего можно отправить группу на места и обсудить получившиеся «картины».

Обсуждение. В данной игре обсуждение носит необязательный характер и призвано расслабить аудиторию, настроить на позитивный лад. Можно попросить команды рассказать об их совместном желании.

Упражнение поможет разрядить обстановку в группе. Может быть использовано в перерывах между блоками.

Психотехника прерывания стресса STOP (20–30 минут)

Техника состоит из ряда шагов и используется при возникновении стрессовой ситуации. Осознав, что вы находитесь под воздействием стрессора, представьте себе, что в пространстве перед вами появился огромный красный знак с белой надписью «STOP» или «ОСТАНОВИСЬ». Чаще всего, инстинктивно следуя указанию на знаке, человек останавливается. Взяв паузу, сделайте 3-4 очень глубоких диафрагмальных вдоха и выдоха. Это позволит немного снизить уровень напряжения.

Теперь попытайтесь переместить фокус внимания внутрь себя и последовательно «рассмотрите» те образы, которые возникают перед вашим внутренним взором. Очень часто, когда человек начинает практиковать эту технику, он с удивлением обнаруживает, что в реальности испытываемый им стресс вызван внутренними (воображаемыми) картинками грядущего фиаско. Одного понимания этого факта уже бывает достаточно для того, чтобы уровень напряженности существенно снизился.

Далее мы поговорим о том, как через осознанное изменение внутренних представлений можно влиять на собственное состояние, и научим вас делать это.

Поработав с образами, сосредоточьтесь на тех ощущениях, которые вы испытываете в данный момент. Нередко состояние стресса сопровождается скованностью плеч, шеи, холодом в конечностях. Переключите фокус внимания на эти ощущения. И, наконец, осознайте те мысли, которые приходят вам в голову. Придерживайтесь указанной последовательности: образы, ощущения, мысли. Не стоит задерживаться на каждом этапе более чем на тридцать секунд – при освоении упражнения этого времени вполне достаточно. По мере тренировки на выполнение каждого этапа техники будут уходить буквально считанные секунды.

Далее переключите фокус внимания и последовательно сосредоточьтесь на том, что происходит вовне, а именно:

- на том, что происходит перед вашими глазами;
- на тех звуках, которые вы слышите;
- на вкусе, который ощущаете;
- на запахах, которые вас окружают.

После этого – самое сложное: нужно объединить все то, что уловили ваши органы чувств, в некий единый комплекс и постараться удержать его в течение одной-двух минут. Как только вы справитесь с этой задачей, то с удивлением обнаружите, что от стресса практически ничего не осталось.

Предпоследний этап выполнения данной техники предполагает необходимость самостоятельно поразмыслить и ответить на вопрос: какой деятельностью важно заняться именно сейчас, вместо того чтобы пребывать в состоянии стресса? Определившись, сразу же приступайте к этой деятельности.

Многочисленное повторение техники «STOP» позволит вам сформировать бессознательный навык подобного поведения в стрессовых ситуациях: тогда знак «STOP» и все, что следует за ним, будут воспроизводиться автоматически, вне сознательного контроля, а процесс выполнения техники займет несколько секунд. Как только вы

поймаете себя на мысли, что теперь это стало вашей естественной реакцией на сложные жизненные ситуации, можно считать, что техника освоена.

Отработка алгоритма психотехники «STOP»:

- Осознайте факт нахождения в состоянии стресса.
- Вообразите знак «STOP».
- Сделайте глубокие диафрагмальные вдох и выдох (три-четыре раза).
- Последовательно обратите внимание на образы, ощущения и мысли.
- Последовательно обратите внимание на то, что вы видите, слышите, какие вкусы и запахи ощущаете.
- Объедините п. 4 и п. 5.
- Примите осознанное решение о том, чем важно заняться прямо сейчас.
- Реализуйте принятое решение.

Игра «Золотая рыбка» (5–7 минут)

Цель: упражнение на постановку целей.

Описание. Вызывается любой доброволец (либо участника вызывает сам ведущий). Тренеру важно говорить быстро и создать момент растерянности. Можно сказать группе: «Смотрите внимательнее, что сейчас будет происходить».

Инструкция добровольцу: «Вы поймали золотую рыбку. У вас есть 15 секунд, чтобы загадать ей три желания».

Далее ведущий ведет отсчет или загибает пальцы по секундам. Если участник молчит, тренер активизирует его: «Загадал, но не произнес. Если вы не произнесли свои желания, как рыбка догадается?». Если произнес, ведущий повторяет их так, как было сказано, например: «Дом, кучу денег, машину...».

Ведущий рисует дом. «Это что? Дом. Получи!» Или: «Хорошо, у меня в следующем году будет дом. Ты же не сказал, кому ты загадал дом?».

Обсуждение. Тренер проводит обсуждение с группой, берет обратную связь сначала от активного участника, затем от наблюдателей.

Обратная связь от участника:

- Что чувствовал, когда загадывал желания?
- Как бы загадывал, если бы было больше времени?

Вопрос группе:

- Чем отличается цель от желания?
- Что помогает формулировать, ставить цели четче?

Мостик: после упражнения тренер проводит мини-лекцию про способ постановки целей SMART.

Мини-лекция «SMART – система постановки целей» (15 минут)

Цель: развитие навыка по правильному формированию целей и задач.

Без целей мы ничто. Не видя конца пути, по нему невозможно двигаться. Не зная конечных результатов плана, невозможно составить структуру дня. Если до этого ваши цели были абстрактными мечтами, настал момент превратить их в осязаемую реальность. И для этого есть отличный инструмент.

Знакомьтесь! SMART – система постановки целей.

Что такое SMART?

SMART – это тот редкий случай, когда аббревиатура соответствует содержанию. Перевод слова «smart» с английского – «умный». Планирование по-умному. Отличное название!

Само слово разбирается на простые и понятные составляющие. Каждая буква наделена смыслом, и пока не удастся проникнуться сутью каждого термина, система Смарт для постановки цели работать не будет. Или плохо справится со своей функцией.

Почему так?

Потому что каждый элемент в этой системе имеет значение для осознания цели, для ее формирования и достижения. Более того, при создании верной формулировки планируемых задач по «смарт» нередко происходит трансформация проектов – вырисовываются ранее незамеченные важные аспекты, нюансы, детали.

Займемся расшифровкой:

S – Specific – Конкретно

M – Measurable – Измеримо

A – Achievable – Достижимо

R – Relevant – Согласовано

T – Time – Время

S – Specific. Конкретная цель – половина успеха

Везде пишут: цели по системе Смарт должны быть конкретными. Но что это значит? Все просто! Нужно четко осознавать, какой итог должен быть у данной цели.

Не просто похудеть, а снизить объем талии до 60 см или увидеть стрелку весов на 55 кг. Не поднять продажи предприятия, а достичь показателей, лучше аналогичного периода за прошлый год на 40%. Не «купить дом», а «заработать 200 миллионов за полгода и приобрести дом в коттеджном поселке X».

Если проект требует участия еще какого-то человека – сотрудника, компаньона, руководителя, то очень важно получить обратную связь по конкретизации цели. Иначе может случиться так, что тренер спортзала ориентируется на достижение итогового веса, а вы стремитесь к точным объемам своих форм.

Даже рассматривая примеры по системе Смарт для постановки целей, мы видим не абстрактный план, а четкую картинку. И это очень важно для запуска работы подсознания, которое, поняв, что нужно человеку, начнет всячески способствовать выполнению его желаний. Подкидывать правильные мысли, стимулировать верные идеи, направлять по лучшему маршруту.

Если же вы верите во влияние Вселенной на нас, то можно использовать и этот аргумент. Чем четче запрос к Вселенной, тем быстрее и правильнее он будет реализован.

Получается, как ни объясняй феномен SMART – везде сплошные плюсы.

M – Measurable. Весы для измерения целей

Второй важный нюанс: цели по системе SMART должны быть измеримыми. В них должны присутствовать количественные или понятные качественные показатели, характеристики, которые в итоге укажут, что цель достигнута.

Что можно использовать для измерения:

- деньги – рубли, евро, доллары, тугрики;
- доли, проценты, соотношения;
- отзывы или иные критерии внешней оценки;
- лайки, число подписчиков, «просмотрено» для статей;
- частоту действий – каждый второй пользователь кликает «заказать»;
- время – ограниченность периодов;
- штрафы – мотивация «от обратного»;
- утверждение, согласование, одобрение – получение положительного мнения специалиста или руководителя.

Можно найти и совсем странные варианты измерения целей:

- «крестики» у вышивальщиц;
- оценки у школьников;
- конкурсы у преподавателей;
- количество блюд каждый день у хозяйки.

Все, что можно измерить и оценить, должно быть измерено и оценено.

A – Achievable. А достижима ли мечта?

Предположим, вы, будучи обычным офисным работником или домохозяйкой, поставили цель: через полгода получить одобрение комиссии для полета на Луну. Конкретно? Измеримо? Все верно!

Достижимо? Вряд ли...

СМАРТ – не волшебная пилюля, которая переместит вас в волшебный замок только за правильно сделанную формулировку.

Это система, которая ориентируется на реальность бытия. А это значит, что при обдумывании любых планов важно соотносить имеющиеся в наличии ресурсы и возможности с желаемым результатом.

Вариантов оценки достижимости также много, как и самих целей и способов их измерений. А именно:

- материальные и моральные ресурсы;
- время;
- умения;
- знания;
- финансовые возможности;
- здоровье...

R – Relevant. Согласуем цель с реальностью!

Интересный момент – согласование цели. С чем или с кем ее нужно «согласовывать»? Со всем!

С реальностью...

С уже существующими планами...

С желаниями...

Что может получиться, если исключить этот пункт из планирования по СМАРТ? Абсурд и полная невыполнимость сформулированных задач.

Плохо стыкуются цели: «выспаться», «бегать в 5 утра», «проводить с мужем время после его возвращения с работы в 24:00». Или: «сокращение 80% штата» и «выход на прибыль в 200% в сравнении с прошлым годом».

Если есть противоречия, то надо пересматривать и корректировать планы.

T – Time-bound. Когда оценивать результат?

Time-bound – «ограниченность во времени». Если у цели нет конечных временных границ, то достигать ее можно бесконечно. Поэтому важно ставить рамки, в течение которых желаемые планы должны быть реализованы.

Принято разделять цели:

- краткосрочные – до 100 дней;
- среднесрочные – от квартала до года;
- долгосрочные – на период в 1 год и более.

Интересный факт: согласно SMART-системе, цель должна быть не просто ограниченной во времени, но и соотносимой с другими планами. Цепочка такая: долгосрочные мечты формулируют категорию среднесрочных дел, а те, в свою очередь, дробятся на краткосрочные проекты.

Если проследить данную идею в обратной последовательности, то виден путь маленьких шагов из сегодня к большой Мечте.

Обсуждение:

- Удастся ли вам всегда достигать поставленных целей? Если да, то в чем ваш секрет?
- Слышали ли вы о системе SMART?
- Какие еще критерии важны для достижения результата?

Рекомендации. Главным критерием для достижения необходимого результата является правильное определение цели. Важно знать и понимать цель, к которой требуется прийти. Система SMART вобрала в себя основные критерии, следование которым позволяет достичь финальной точки максимально точно.

Упражнение «Розовый фламинго» (30 – 40 минут)

Цель: снижение уровня тревожности участников тренинга, работа со страхами.

Описание. Участники садятся в круг. Наставник предлагает каждому человеку поделиться своими страхами. Начиная с себя, тренер запускает игру. Страх может быть любым – боязнь пауков, клаустрофобия, страх смерти, боязнь одиночества. Если игроки хотят немного раскрыть тему – позвольте им это сделать, но вкратце. Например: «Я боюсь собак, потому что они могут меня укусить».

После того, как играющие озвучат свои опасения и фобии, опять же начиная с себя, представьте ситуацию, что вы столкнулись с этим страхом, и расскажите короткую историю на эту тему. Если у человека возникает проблема с рассказом (переживает слишком сильный ужас) – помогите ему. Пример: участник сказал, что он боится высоты. Мысленно посадите его в самолет, наденьте на него парашют и поставьте к открытой двери. Пусть он понаблюдает за местностью, над которой пролетает, за своими ощущениями (где отображается его страх), за ветром, который чувствует... Спросите его – чего именно он боится. Упасть? Неизвестности? После ответа – сподвигните участника на прыжок. Все! Он уже летит! Пути назад нет. Что он будет делать? Откроет парашют? Если сам человек впал в панику – откройте его воображаемый парашют и приземлите его.

Безусловно, лучше, чтобы человек вошел в состояние страха и вышел из него самостоятельно. Но тренеру нужно быть готовым прийти на помощь растерявшемуся игроку.

Суть игры в том, что, если кто-то из присутствующих во время погружения в ЧУЖОЙ испуг почувствовал внутри какую-то отдачу, вибрацию, связанную с ситуацией, он должен сказать «розовый фламинго». Фраза нужна для того, чтобы оставить концентрацию внимания на задействованном в текущий момент игроке и в то же время дать понять всем участникам, что они не одиноки в своих страхах.

Обсуждение. Отчасти обсуждение происходит в момент игры, когда играющие делятся своими страхами и перебарывают себя. Несмотря на это, в любом случае необходимо подвести итог и попросить участников поделиться своими эмоциями:

- Какие истории откликнулись в вашем сознании? (акцент на воспользовавшихся словосочетанием «розовый фламинго»)
- Изменилось ли отношение к своему страху?
- Изменилось ли отношение к страху, когда поняли, что не одиноки в своей фобии?

Совет. Необходимо помнить, что после сильного душевного переживания не каждый готов делиться с другими своими эмоциями. Поэтому дайте высказаться только тем, кому это необходимо. Упражнение направлено на работу с тревожностью и является определенной встряской для психики. В связи с этим, чтобы расслабить обстановку в группе, после него рекомендуется провести легкое упражнение-разминку (например, повторить технику «Антистрессорное дыхание», представленную выше).

Психотехника проработки стрессовой ситуации ACCEPTS (60 минут)

Комплексная техника «ACCEPTS» (мн. ч. от англ. глагола accept – «принимать») на самом деле представляет собой совокупность вполне самостоятельных микротехник, которые хорошо действуют, даже если применяются по отдельности. Логично предположить, что их последовательное применение усиливает эффективность техники во много раз. Эта психотехника, как и предыдущая, используется при возникновении стрессовых ситуаций или при появлении ощущения эмоциональной перегрузки.

1. A – activity (активность)

При появлении первых признаков стресса физически измените ту деятельность, которой вы занимались, когда возникли эти признаки. Если вы сидели, встаньте и пройдите. Если вы шли, наоборот, остановитесь. Если вы говорили по телефону, аккуратно завершите разговор. Основная идея заключается в механическом изменении деятельности. Наверняка вы не раз наблюдали, как при возникновении напряженных ситуаций люди вдруг начинают нервно ходить по комнате: таким образом наш организм сам подсказывает наиболее эффективную модель поведения при стрессе.

2. C – contribution (вклад)

Сделайте что-нибудь для другого человека. Неважно, кто это будет – просто заставьте себя переключиться и сделать что-то для тех, кто рядом. Это может быть звонок родителям, помощь коллеге по работе, прогулка с ребенком. Да, скорее всего, отвлечься подобным образом будет непросто, но постепенно это станет удаваться вам все легче и легче. Данный шаг позволяет физически отвлечь себя от стресса.

3. C – compare (сравнение)

Этот метод довольно прост, и мы достаточно часто используем его в повседневной жизни: сравните себя с тем, кому в данный момент еще труднее. Подумайте, сколько хорошего есть в вашей жизни, по сравнению с другими людьми. За что вы благодарны?

4. E – emotion (эмоция)

На этом шаге вам понадобится умение распознавать собственные эмоции. Для этого лучше заранее потренироваться. Задача достаточно проста – несколько раз в день задавайте себе вопрос: «А какую эмоцию я испытываю сейчас?». Определив эмоцию, спросите себя, какова эмоция, противоположная этой? Когда она будет найдена, попробуйте прочувствовать ее и таким образом изменить свое эмоциональное состояние. Поначалу это не будет даваться легко, но со временем переключение с одной эмоции на другую станет очень простым и естественным. После того как вы овладеете этой техникой, в стрессовой ситуации вам нужно будет просто осознать испытываемую эмоцию и «переключить» ее на противоположную.

5. P – pushitaway (отталкивание от себя)

Этот шаг техники ACCEPTS является разновидностью предыдущего, подразумевающего переключение эмоций. Если вы ощущаете, что слишком напряжены, а чувства переключить не получается, мысленно нарисуйте образ негативной эмоции, которую вы испытываете, как если бы он располагался в пространстве перед вами, а потом отодвиньте от себя это виртуальное воплощение на максимальное расстояние. При этом предельно детально вообразите свою негативную эмоцию: каковы ее цвет, форма и размер, что (кого) она напоминает. Далее представьте, что вы стоите на верхней ступеньке длинной лестницы, ведущей вниз, и «эмоция» находится перед вами. Теперь мысленно оттолкните ее от себя, решительно и резко, и представьте, как она кувырком катится по ступенькам, освобождая вашу душу для положительных эмоций – радости, спокойствия или уверенности в себе.

6. T – thoughts (мысли)

Вспомните о каком-нибудь событии из вашей жизни, с которым у вас связаны позитивные эмоции. Вполне естественно, что, находясь в стрессовой ситуации, без предварительной подготовки сложно «выудить» из закоулков памяти события или представления, способные придать вам оптимизм. Поэтому советуем заранее составить перечень из 20–30 приятных воспоминаний, куда может войти все, что вызывает у вас теплоту, улыбку, радость и счастье: рождение ребенка или его первые шаги, свадебное путешествие, отдых или вечер в компании добрых друзей. Распечатайте этот список на отдельном листе (или внесите в ежедневник) и носите его с собой, периодически обновляя. Это ваш «золотой актив», который всегда поможет восстановить настроение в трудную минуту. При возникновении стрессовой ситуации просто припомните что-то из составленного списка, мысленно перенеситесь в то время и место, и ваше состояние гарантированно улучшится. Это связано с тем, что наше сознание и тело – части единой системы: при корректировке одного элемента изменения закономерно происходят и в другом.

Кроме того, наш мозг не различает воспоминания и реальность, и мы, погружаясь в прошлое, как бы «обманываем» мозг, а он приводит тело в соответствующее состояние.

7. S – sensations (ощущения)

Вам наверняка бросалось в глаза, что некоторые люди, находясь в стрессовой ситуации, колотят рукой по стене или столу, щиплют или кусают свои руки и даже бьют себя по щекам. Так работает последняя микротехника, предполагающая, что при попадании в психотравмирующую ситуацию нужно изменить телесные ощущения. Вовсе необязательно с целью смены тактильных впечатлений рвать на себе волосы или пинать офисное кресло. Есть и более гуманные варианты: баня, контрастный душ, кубик льда в руке. Банальное изменение ощущений способно серьезно снизить уровень стресса.

Выполнение каждой микротехники поотдельности или всего комплекса в целом – очень действенный способ при работе со стрессом любого уровня.

Техника «АСCEPTS»

(раздаточный материал для участников)

Шаг 1 (микротехника 1):

A – Activity (деятельность) – смените деятельность.

Шаг 2 (микротехника 2):

C – Contribution (пожертвование, вклад) – сделайте что-нибудь для другого человека.

Шаг 3 (микротехника 3):

C – Compare (сравнить) – сравните себя с тем, кому хуже.

Шаг 4 (микротехника 4):

E – Emotion (эмоция) – осознайте эмоцию и измените ее на противоположную.

Шаг 5 (микротехника 5):

P – Push it away (оттолкнуть от себя) – представьте эмоцию в виде визуального образа и резко оттолкните этот образ от себя.

Шаг 6 (микротехника 6):

T – Thoughts (мысли) – вспомните о каком-нибудь событии из вашей жизни, которое вызывает у вас позитивные эмоции.

Шаг 7 (микротехника 7):

S – (intensive) Sensation (интенсивные ощущения) – подключите изменение ощущений.

Упражнение «Разложим стресс по полочкам» (20–30 минут)

Если что-то идет не так, и вы чувствуете, как в организме «пробуждается» стрессорная реакция, то первое, что вам нужно сделать сразу после выполнения антистрессового дыхания – понять, с чем именно вы столкнулись. Лишь точно определив характер стрессора, вы можете подобрать эффективную стратегию его нейтрализации.



Далее мы попытаемся составить шкалу стрессоров в зависимости от нашей способности влиять на них (в таблице примеры стрессоров):

1	Действующее законодательство	Мы не можем влиять на эти события
2	Коррупция в судебной системе	
3	Природные катаклизмы	
4	Старение	

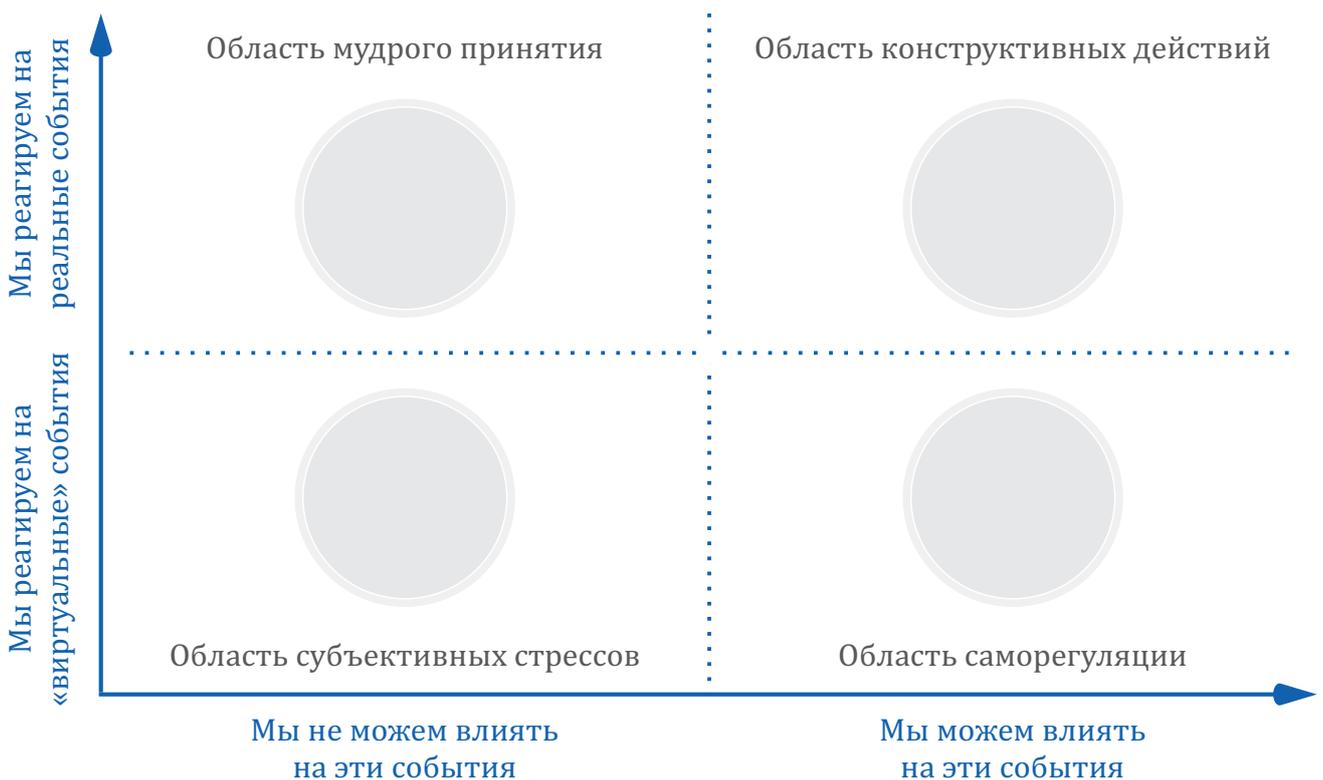
5	Заболевания	Мы можем влиять отчасти
6	Взаимоотношения с людьми	
7	Плохие условия проживания	Мы можем влиять на эти события
8	Недосып	
9	Отсутствие денег	
10	Низкая профессиональная подготовка	

Ниже приведена таблица с пустыми графами, которую можно предложить участникам для оценки ими стрессоров в их жизни:

1		Мы не можем влиять на эти события
2		
3		
4		Мы можем влиять отчасти
5		
6		
7		Мы можем влиять на эти события
8		
9		
10		

Далее мы оцениваем стрессоры с точки зрения реальности и нереальности (виртуальности). Есть ли ситуации или факторы, которые существуют лишь в нашем воображении.

После этого мы можем расположить все стрессоры по следующим осям:



Разделив все стрессоры на четыре «кучки», мы можем понять, как справляться с каждой группой (см. таблицу):

Типы стрессоров	Способы воздействия на стрессор
Область мудрого принятия	Техники ACCEPTS и STOP Дыхание Граундинг
Область конструктивных действий	Навыки постановки целей Навыки управления временем
Область субъективных стрессов	Граундинг Изменение неадекватных убеждений и ценностей Аутотренинг и медитация
Область саморегуляции	Техники ACCEPTS и STOP Дыхание Граундинг Проработка прошлых, настоящих и будущих стрессов Аутотренинг и медитация

Мини-лекция «Мудрость принятия жизни» (5–10 минут)

Метод мудрого принятия стрессовой ситуации (если вы не можете повлиять на нее) можно и нужно применять не только в каких-то экстраординарных случаях, но и по отношению к бытовым или производственным проблемам, которые не удастся разрешить своими силами. Очередь в магазине, происшествие по дороге в офис или кардинальное изменение действующего законодательства, неправомерные действия государственных органов – это те самые случаи, когда от вас требуются терпение и спокойствие.

В свое время известную американскую киноактрису и изобретательницу аэробики Джейн Фонду спросили, нервничает ли она, когда застревает в автомобильной пробке. Она ответила, что у нее нет ни желания, ни времени тратить нервы по пустякам, и, если в час пик у нее появляется шанс, она тренирует ягодичные мышцы, чтобы ее тело не потеряло привлекательности. Вот подход, которому стоит позавидовать! Однако не следует понимать этот совет буквально (менеджер, отжимающийся в переговорной комнате в ожидании опаздывающего на встречу партнера – это, пожалуй, перебор). Современные технологии позволяют с пользой потратить часы ожидания: провести онлайн-совещание с коллегами, например.

Упражнение «Зато...» (10–15 минут)

- 1) Вспомните какой-нибудь эпизод за последние две недели, который вас расстроил или разочаровал.
- 2) Возьмите лист бумаги и максимально объективно изложите суть события этого эпизода, стараясь воздерживаться от эмоциональных оценок. Описывайте ситуацию от третьего лица, как если бы это случилось не с вами, а с человеком, похожим на вас.
- 3) Ниже припишите слово «Зато...» и найдите как минимум три положительных следствия этого события.

Если у вас что-то не ладится, и вы предчувствуете наступление стресса, выполните простое упражнение «Зато...». Для этого объективно, без эмоциональной оценки, зафиксируйте факт, который выводит вас из равновесия, представив, что это происходит

не с вами, а с человеком, очень похожим на вас. Вы лишь наблюдаете за ситуацией со стороны (мысленно «смотрите фильм» об этом событии).

Опишите происходящее, говоря о себе в третьем лице, а потом скажите: «Зато...» и добавьте от трех до пяти вариантов позитивного завершения этой ситуации.

Приведем пример.

Юрист длительное время не мог сформировать правовую позицию для решения одной из задач клиента. В конце концов, в результате детального изучения специальной литературы и судебной практики, а также общения с коллегами, решение было найдено. Сформированный алгоритм был успешно воплощен в жизнь, но время, которое было затрачено, не позволило юристу выполнить в срок необходимую работу по иным проектам. В итоге все обернулось недовольством со стороны клиентов.

В этом случае нужно, отбросив эмоции, посмотреть на ситуацию со стороны и отразить реальный негативный факт, сказав: «На формирование правовой позиции по данному делу у этого человека, похожего на меня, ушло намного больше времени, чем планировалось. Из-за этого он не успел выполнить работу по другим проектам, зато:

- ему, несмотря на все препятствия, удалось сформировать правовую позицию, что многим казалось невозможным;
- теперь он намного более компетентен в том вопросе, по которому составил правовую позицию;
- он не только теоретически сформировал позицию, но и воплотил ее в жизнь;
- все увидели, что он может справляться со сложными задачами, и теперь его уважают еще больше;
- _____ (придумайте сами еще один довод, чтобы найти положительный момент в этой ситуации).

Если вы не можете ничего изменить в ситуации, постарайтесь совладать с негативными эмоциями и примите обстоятельства как данность. Далее, собравшись с мыслями, подумайте, какие очевидные плюсы есть у этой ситуации, чему полезному здесь можно научиться, какие конструктивные выводы извлечь.

Развитие эмоциональной компетентности

Эмоциональный интеллект (эмоциональная компетентность) необходим нам для управления стрессом. Чем лучше мы разбираемся в своих эмоциях, тем успешнее можем управлять своей жизнью и регулировать свое состояние.

Обсудим самые распространенные эмоции в нашей повседневной жизни:

Интерес (как эмоция) – положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний.

Радость – положительное эмоциональное состояние, связанное с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого момента была невелика или, во всяком случае, неопределенна.

Удивление – не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все предыдущие эмоции, направляя внимание на объект, его вызвавший, и может переходить в интерес.

Страдание – отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной достоверной или кажущейся таковой информацией о невозможности удовлетворения

важнейших жизненных потребностей, которое до этого момента представлялось более или менее вероятным. Страдание чаще всего протекает в форме эмоционального стресса.

Гнев – эмоциональное состояние, отрицательное по знаку, как правило, протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия на пути удовлетворения исключительно важной для субъекта потребности.

Отвращение – отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами), соприкосновение с которыми (физическое взаимодействие, коммуникация в общении и проч.) вступает в резкое противоречие с идеологическими, нравственными или эстетическими принципами и установками субъекта. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение, где нападение провоцируется гневом, а отвращение – желанием избавиться от кого-/чего-либо.

Презрение – отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с жизненными позициями, взглядами и поведением объекта чувства. Последние представляются субъекту как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и эстетическим критериям.

Страх – отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможной угрозе его жизненному благополучию, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от эмоции страдания, вызываемой прямым блокированием важнейших потребностей, эмоция страха вызывается у человека лишь вероятностным (часто недостаточно достоверным или преувеличенным) прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого.

Стыд – отрицательное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

Упражнение «Эмоции словами» (30–35 минут)

Материал: карточки с названиями разных эмоций.

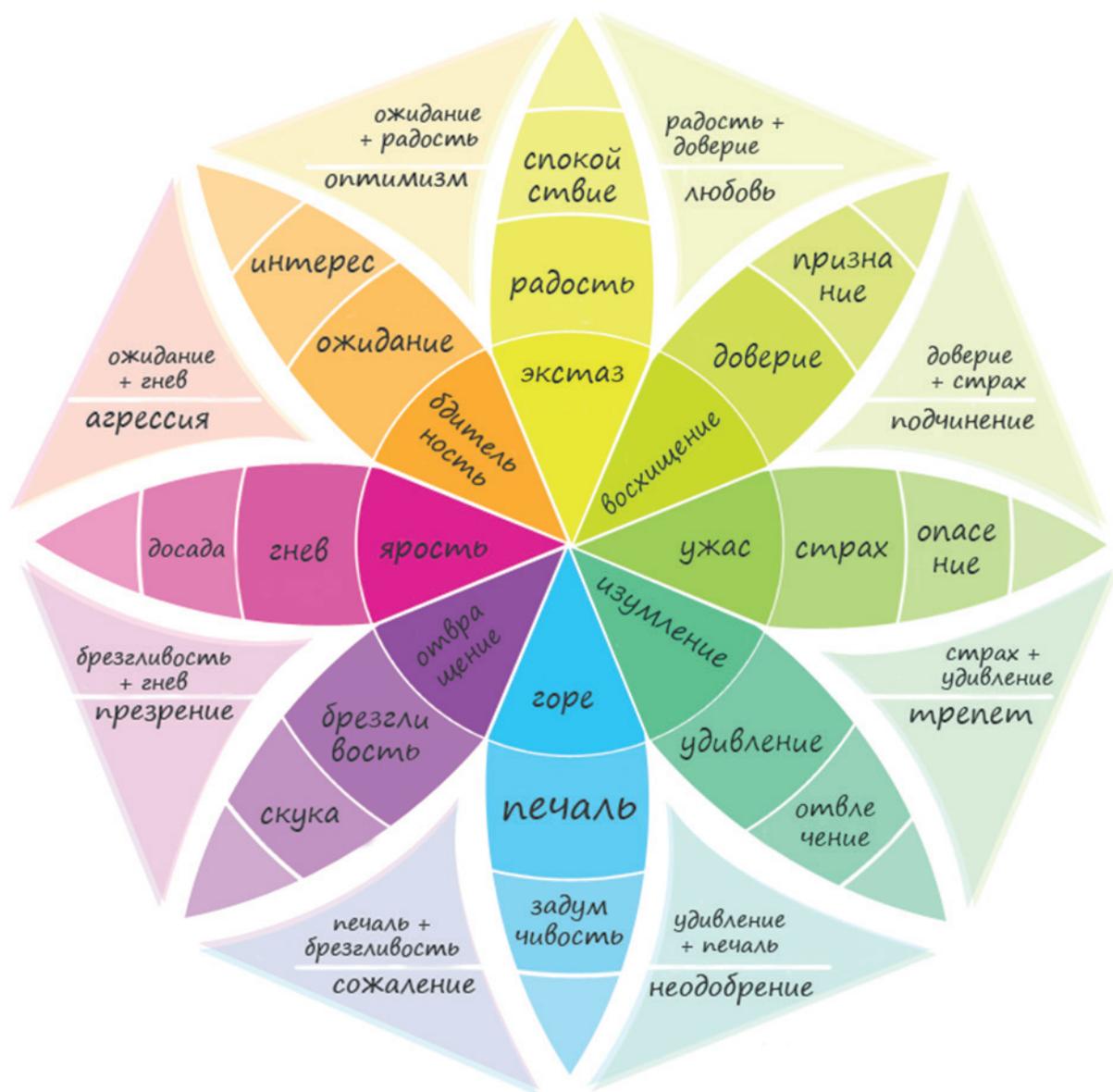
Описание. Раздайте каждому участнику по одной заранее подготовленной карточке с названием эмоции. Дайте 1 минуту на то, чтобы люди вспомнили какую-то историю, в которой они испытывали доставшуюся им эмоцию. Собравшиеся не должны показывать карточки друг другу. Пригласите первого участника встать и рассказать историю, в которой была испытана эмоция с карточки. Попросите рассказчика не проявлять чувство внешне и говорить лишь о случившихся фактах. Остальные должны угадать, о какой эмоции идет речь. После того, как аудитория справилась с заданием, выступает следующий.

Обсуждение:

- Сложно ли было рассказать словами об испытанном чувстве, не выражая эмоцию? Почему?
- Увидели ли вы разницу между тем, что испытали бы в определенной ситуации и что испытали другие? Как вы думаете, почему такая разница возникла?
- Какую эмоцию, по вашему мнению, было передать сложнее всего? Какую проще всего? Почему?

Рекомендации. Упражнение хорошо тем, что позволяет понять, как можно выразить эмоцию словами, и что это не так просто, как кажется. Также можно увидеть, насколько разные эмоции испытывают люди в одной и той же ситуации. Стоит обратить внимание

аудитории на то, как люди по-разному воспринимают происходящее с ними. Например, от похода в театр одни могут испытывать восторг, а другие скуку.



Упражнение «Карта эмоций» (20–30 минут)

Материалы: цветные карандаши, мелки, бумага.

Описание. Участникам предлагается подумать и записать все эмоции, которые они переживают каждый день. Далее для каждой эмоции нужно выбрать свой цвет и составить «легенду», где гнев, например, будет отмечен красным цветом, скука зеленым, а интерес – голубым. Потом участникам на листе нужно выделить для каждой эмоции свою область и закрасить ее соответствующим цветом.

Обсуждение:

- Были ли какие-то сложности с выполнением задания?
- Какие эмоции занимают много места в вашей жизни, а какие – совсем мало?
- Хочется ли что-то изменить?

Упражнение «Кенгуру» (10–15 минут)

Описание. Поначалу упражнение напоминает достаточно примитивную детскую игру. Поэтому, проводя его, акцентируйте внимание на том, что сейчас будет именно разминка,

для того чтобы немного отдохнуть и расслабить группу. Заранее незаметно подговорите одного из участников (можно это сделать, например, за полчаса до игры) о том, что он должен будет загадать испытуемому определенное слово – «кенгуру». Итак, наша разминка начинается. Выберите самостоятельно участника или пригласите добровольца. Скажите, что сейчас будете играть в некое подобие детской игры «Крокодил». Добровольцу будет загадано слово другим «добровольцем» (заранее подговоренным тренером), а остальным нужно будет его угадать. Соответственно, кто угадает, тот будет показывать далее. Попросите подговоренного заранее человека вывести испытуемого из аудитории и загадать «совершенно любое слово» (мы помним, что загаданное слово должно быть «кенгуру»). Также попросите дать вам 1 минуту на инструктаж группы перед игрой (но лучше, конечно, просто отвлечь испытуемого в коридоре секунд на 30). Когда 2 человека выходят из помещения, дайте инструкцию остальным людям: «Сейчас будут показывать кенгуру. Ваша задача – ни в коем случае не угадать и вывести человека на эмоции». То есть, когда человек начнет прыгать, все должны предположить, что он показывает зайца. Будет показывать сумку спереди – все говорят о беременном зайце и так далее.

Игра получается очень забавной, динамичной и в то же время показательной. На практике изображающий кенгуру человек начинает злиться примерно через 1-2 минуты. Закончите эксперимент в тот момент, когда посчитаете нужным. Признайтесь, что о «кенгуру» знали все присутствующие и перейдите к обсуждению умения и необходимости контролировать эмоции.

Обсуждение:

- Какие эмоции вы испытывали, когда вас никто не понимал? Как вы их проявляли? (вопросы к «кенгуру»).
- Проявление каких эмоций вы увидели? (вопрос к залу)
- Считаете ли вы важным умение контролировать эмоции в обычной жизни? Почему?
- Чем опасна несдержанность?
- Как не выйти из себя, когда вас к этому подталкивают? Знаете ли вы действенные способы?

Упражнение «Морской бриз» (10–15 минут)

Материалы: музыка для релаксации.

Описание. Визуализация или управляемое воображение – это традиционный вариант медитации, который помогает расслабиться и снять напряжение. Данный метод заключается в том, чтобы представить ситуацию, в которой вы чувствуете себя в спокойствии и безопасности. Конкретная медитация погрузит аудиторию в атмосферу морского воздуха и южного заката.

Предложите участникам расположиться поудобнее и закрыть глаза. Включите расслабляющую музыку. Начните упражнение. Читать следует медленно и негромко, давая собравшимся прочувствовать момент:

«Вы сидите на берегу моря на песке. Вдалеке, чуть правее от вас, садится солнце. Посмотрите, какая на вас одежда? Почувствуйте запах соленой воды и йода. Свежий легкий ветер обдувает ваше лицо и слегка колыхает волосы. Вам тепло, но не жарко. Вы сидите в непосредственной близости от моря, и теплая мягкая вода омывает Ваши ноги. Вы слышите шелест волн. Вдалеке летают и кричат чайки. Вокруг вас нет людей. Оглянитесь по сторонам, что еще вы видите? Посмотрите направо. Теперь налево. Вы видите корабль на горизонте? Он очень далеко, его очертания еле различимы. Он плывет своей дорогой. Понаблюдайте за ним. Потрогайте песок под вами. Пропустите его между пальцев. Представьте, что вместе с песком ваши руки отпускают все проблемы. Посмотрите на закат, наблюдайте, как он отражается в прозрачной глади воды. Где-то за горизонтом

уже виднеется первая звезда. Пусть она станет для вас путеводной и олицетворяет ваши стремления и желания. Солнце уже почти совсем ушло за горизонт, а звезда становится все ярче. У вас появляется ощущение спокойствия и умиротворенности. Вы точно знаете, что все будет хорошо».

Обсуждение:

- Удалось ли расслабиться? Если нет, то почему? Что помешало?

Развитие уверенности в себе:

- Уверенность в себе дает осознание – ответственности за собственные поступки и слова.
- Уверенность в себе дает освобождение – от комплексов, внутренних «зажимов» и заниженной самооценки.
- Уверенность в себе дает направление – для усилий по самосовершенствованию.
- Уверенность дает возможность – из всех мыслимых вариантов действий выбирать наилучшие.

Упражнение «Счастье есть» (10–15 минут)

Описание. Раздайте группе листы для записей и ручки. В течении 7–10 минут каждый должен вспомнить и записать все то, что в его жизни заслуживает благодарности. Например: «Благодарен за сына», «Благодарен за возможность жить там, где мне нравится» и т.д. Список может быть сколь угодно большим. Более того, люди могут дополнить его дома. Предложите участникам следующую практику: как только они почувствуют стресс или на них «нападет» грустное настроение, нужно взглянуть на этот лист и вспомнить все прекрасное, что есть в их жизни. Все, за что они благодарны.

Обсуждение:

- Кто хочет поделиться своими поводами для благодарности и счастья?
- Насколько длинным получился ваш список?
- Получилось ли поднять ваш личный уровень счастья воспоминанием о том, что в вашей жизни есть множество вещей, за которые вы благодарны?
- Если ваш список получился коротким, как вы думаете, почему так вышло?
- Знакомы ли вы с понятием рефрейминга?
- Как вы думаете, у каждого ли человека есть повод для счастья? Объясните свою точку зрения?

Рекомендации. Порой мы подвержены плохому настроению, апатии или депрессии. Начинаем терять смысл жизни и забываем о том хорошем, которое, несмотря ни на что, продолжает происходить в нашей жизни. Вряд ли найдется хоть один человек, у которого не случилось и не случается ничего хорошего. У каждого из нас всегда найдется то, за что можно поблагодарить судьбу, то, что может придать нам сил в трудные времена. Нужно просто вспомнить об этом. Данное упражнение как раз и поможет вспомнить и увидеть всепозитивное и достойное благодарности.

Упражнение «Наблюдение» (20–30 минут)

Попросите каждого описать, что происходит с ним и вокруг него, начиная фразу словами «Сейчас я осознаю, что вижу...». Нужно перечислить все видимые предметы, все, на что регистрируют глаза, не добавляя никаких интерпретаций, а только называя. Например, вы смотрите на пол и видите пятна. Надо так и сказать: «Я вижу на полу пятна серо-коричневого цвета». Это будет чрезвычайно близко к правде, по сравнению с фразой «Я вижу грязь на полу». Поскольку не факт, что эти пятна являются пятнами грязи. Может быть, там затерлась краска того материала, из которого сделан пол, а может быть, на него

пролили кипяток, и материал обожжен, а не испачкан. Далее нужно ответить на следующие вопросы:

- Что было самым трудным для вас в этом упражнении?
- Повторялись ли вы в названиях предметов? Если не повторялись, то почему?
- Была ли какая-то закономерность в том, как вы называли предметы?
- Описали ли вы себя? Других людей в помещении?
- Какие чувства вы переживали, когда делали это упражнение?

Опишите, что происходит с вашим телом, каждый раз начиная фразу словами «Сейчас я осознаю, что чувствую (ощущаю)...». Перечислите все ощущения вашего тела: температурные, давление, прикосновение, напряжение, боль. Обратите внимание на все тело, сверху вниз или наоборот. Почувствуйте прикосновение одежды, волос. Попробуйте почувствовать выражение вашего лица. Ощутите, как чувствуется контакт с мебелью, на которой вы сидите. Избегайте интерпретаций. Отведите на это упражнение 5 минут. Когда прозвонит будильник, запишите ответы на следующие вопросы:

- Что было самым трудным для вас в этом упражнении?
- Повторялись ли вы в названиях ощущений? Если не повторялись, то почему?
- Была ли какая-то закономерность в том, как вы называли ощущения?
- Были ли это только внешние ощущения (на границе вашей кожи) или вы почувствовали что-то внутри тела?
- Какие чувства вы переживали, когда делали это упражнение?
- Что вы чувствуете сейчас? Как именно вы себя сейчас чувствуете?
- Заметили ли вы, какую эмоцию выражает ваше лицо? Какую? О чем это вам говорит?

Некоторые при выполнении этого упражнения обнаруживают сильную боль или усталость. Это может говорить о том, что обычно вы просто не замечаете боль или усталость, и самое время уделить этому внимание. Другие могут почувствовать недоумение, поскольку вообще плохо понимают, что происходит с их телом. Третьи могут сильно расслабиться и даже заснуть – что ж, это прекрасное средство от бессонницы!

Упражнение «Циферблат» (5 минут)

Описание. Каждому участнику потребуется некоторое пространство. Люди, вытянув руки в стороны, не должны касаться друг друга. Итак: все вытягивают руки в стороны, ладони направлены вниз. Далее участники делают 10 оборотов вокруг своей оси по часовой стрелке. Затем 3 оборота в обратную сторону. Остановите вращение группы и предложите согнуть и сложить руки вместе перед собой. Взгляд направлен прямо и остановлен на любом предмете перед человеком. Глубокий вдох. На выдохе ладони плотно сжимаются. Действие повторяется 3–5 раз. Затем руки расслабляются, опускаются вниз, взгляд расфокусируется. В таком положении группа стоит 1 минуту.

Рекомендации. Данное упражнение помогает привести в норму все системы организма посредством стабилизации вращения энергетических сфер. Вращаясь по часовой стрелке, человек открывается для энергии, получает ее, а при вращении в обратную сторону каналы, по которым идет энергия, закрываются, чтобы сохранить полученное. В условиях современной жизни подпитка нам нужна постоянно. Посоветуйте участникам выполнять упражнение дома 2-3 раза в день. После некоторого времени практики каждый сам определит для себя наиболее оптимальное число вращений и сможет более осознанно питаться энергией.

Упражнение «Я должен...» (60 минут)

Напишите 10 предложений, которые начинаются со слов «Я должен (должна)...»:

- 1) Я должен...
- 2) Я должен...
- 3) Я должен...
- 4) Я должен...
- 5) Я должен...
- 6) Я должен...
- 7) Я должен...
- 8) Я должен...
- 9) Я должен...
- 10) Я должен...

Затем напишите второй список, который начинается словами «Я не могу...»

- 1) Я не могу...
- 2) Я не могу...
- 3) Я не могу...
- 4) Я не могу...
- 5) Я не могу...
- 6) Я не могу...
- 7) Я не могу...
- 8) Я не мог
- 9) Я не могу...
- 10) Я не могу...

Продолжение упражнения следует делать только после того, как оба списка готовы. Постарайтесь не заглядывать в следующие строчки, пока не составите эти списки.

Итак, после того как вы дописали последнее предложение, сделайте следующее. Зачеркните все «могу» и «должен» и вместо них впишите слово «хочу». Прочтите измененные списки и прислушайтесь к тому, какие чувства у вас возникают, когда вы читаете этот новый вариант. Вероятно, с какими-то предложениями вы согласитесь и подумаете: «Да, я действительно этого хочу!» или «Да, если честно себе признаться, я этого не хочу». А при чтении других – испытаете протест и захотите вписать перед словом «хочу» частицу «не» или, наоборот, зачеркнуть частицу «не». Если у вас возникнет такое желание – немедленно сделайте это, исправив свои предложения на верные для ваших чувств. Вероятно, вы обнаружите предложения, в которых правильнее сказать «я не умею». Например, «Я не могу кататься на велосипеде». Тогда впишите там слова «не умею». Или вы обнаружите предложения, где вернее сказать «Мне недоступно». Например, «Мне недоступно достать до звезды рукой». Внесите изменения и в эти предложения, сделав их *честными*.

Прочтите ваши списки снова от начала до конца, не торопясь. Ответьте на вопросы:

- Что изменяется для вас, когда вы читаете эти предложения в таком виде?
- Что вы чувствуете, когда говорите: «Я хочу» или «Я не хочу» вместо «Я не могу» или «Я должен»? Запишите ваши наблюдения в дневник наблюдений.

В результате выполнения этого упражнения вы можете почувствовать больше свободы в том, чтобы хотеть или не хотеть чего-то. Когда мы говорим: «Я должен», подразумевается, что мы должны кому-то то, что мы делаем. Тогда как реально, хотим мы сами этого или нет, но страх наткнуться на противодействие других заставляет нас делать вид перед самими собой, что мы делаем что-то не по своей воле.

Наверняка, когда вы делали это упражнение, вам хотелось написать: «Я хочу, но...» или «Я не хочу, но...».

Реально же мы совершаем действия по своей воле, но не признаем себе в этом. Мы сами выбираем, подчиняться такому «но» или нет, но часто этого не замечаем или не хотим замечать. Потому что признание себе в том, что «Я что-то делаю по своей воле», вынудит также признаться в том, что «Никто, кроме меня, не несет ответственности за события моей жизни». Узнать об этом бывает неприятно, ведь тогда некого обвинять в том, что «Я живу так, а не иначе».

Упражнение «Будь уверен» (15–20 минут)

Описание. Раздайте участникам листы для записей и ручки. Каждый делит лист по диагонали на 2 части. В левой части участники записывают то, что их беспокоит на настоящий момент. Например: «Боюсь, что меня уволят с работы», «Опасаясь, что не сдам экзамен», «Боюсь, что не хватит денег на обучение ребенка». У каждого будет свой список страхов, актуальный именно для него.

Итак, необходимо записать свои опасения в левой части. Отведите группе на этот этап 7 минут. Далее, в течение следующих 7 минут, в правой части участники пишут то, что в данной ситуации им внушает спокойствие и уверенность по отношению к этому страху. Например: «Опасаясь, что потеряю работу» – «Я уверен в том, что найду себе новую работу».

Обсуждение:

- Помогло ли данное упражнение стать увереннее в завтрашнем дне?
- Можно ли пользоваться этим методом, для того чтобы вселить в себя уверенность в той или иной ситуации?
- Как Вы считаете, есть ли безвыходные ситуации? Почему?

Рекомендации. Самый распространенный человеческий страх – страх за свое будущее. Он возникает в каждом из нас и не дает нам жить полноценно сегодняшним днем. Мы страшимся неизвестного. Как же избавиться от таких страхов? Упражнение поможет посмотреть на беспокоящую ситуацию не только с позиции «маленького» испуганного человека, но и с позиции уверенной в себе, сильной личности, берущей ответственность за свою жизнь и за все ситуации, которые в ней происходят.

Упражнение «Антистресс» (40–45 минут)

Материалы: ватманы, бумага, маркеры, ручки.

Оптимальное количество участников: до 20 человек.

Оптимальное время: 35 минут.

Цель: обобщение информации, полученной в конце тренингового блока.

Описание. Упражнение состоит из трех этапов.

Первый этап (5 минут). Каждый участник записывает два личностных качества, помогающих ему или ей справляться со стрессом.

Второй этап (15 минут). Группа делится на подгруппы, в каждой из которых составляется «Портрет стрессоустойчивого человека». Обязательное условие: в составленном группой списке личностных качеств должно быть по два качества от каждого участника.

Третий этап (15 минут). После формирования списка подгруппы составляют резюме для участия в саммите «Самый успешный и стрессоустойчивый специалист года».

Обсуждение. Участники могут провести обсуждение тех качеств, которые наиболее часто (или наиболее редко) упоминались в резюме, проанализировать их и составить собственную программу, включающую формирование необходимых для стрессоустойчивости личностных качеств.

Упражнения на разминку и поднятие групповой динамики

Игры и упражнения-энергизаторы (далее – энергизаторы) используются после перерывов, иногда в рамках знакомства в начале тренинга, а также в ситуациях, когда необходимо встряхнуть группу, добавить динамики и снять напряжение. Поскольку в тренинге много упражнений и заданий, связанных с письмом, рисованием, неподвижностью, то список подвижных игр прилагается отдельно, чтобы тренер мог использовать их по необходимости – в начале дня, после перерывов или между сложными заданиями.

Энергизаторы позволяют тренеру решить ряд задач, помогая:

- быстрее и легче пройти начальные стадии формирования группы, когда происходит знакомство, установление контактов между участниками и ориентировка;
- сплотить группу;
- вовлечь участников в действие, повысить общую активность;
- снять напряженность и усталость;
- переключиться с одной темы или ситуации на другую;
- создать «мостик» для перехода к проработке новой темы на тренинге;
- создать атмосферу открытости и сотрудничества;
- сформировать малые группы для последующей работы на тренинге.

Есть очень много различных игр и игровых упражнений для группы, которые можно использовать в качестве энергизаторов. Выбирая из них те, которые вы включите в свой «багаж» бизнес-тренера, руководствуйтесь следующими основными критериями:

- Энергизатор должен нравиться, быть комфортным для самого тренера. Не стоит проводить игры, в эффективности которых вы сами не уверены.
- Игра-энергизатор должна быть динамичной, соответствовать своей основной функции – «разогреву» участников. Динамичность может быть задана через двигательную или умственную активность участников. Игры, основанные на соревновании, следует использовать осторожно, чтобы не навредить групповой динамике.
- Энергизатор должен быть интересен участникам и приносить им удовлетворение. Поэтому следует иметь в своем арсенале игры разного типа, чтобы была возможность подобрать подходящую для каждой группы.
- Энергизатор должен быть позитивным, не подразумевать возможности совершения участниками неуспешных действий или попадания в обидные, ущемляющие интересы ситуации.
- Энергизатор должен вовлекать всех участников. Следует полностью исключить игры, в которых возможно выбывание участников.
- Энергизатор должен быть коротким, обычно продолжительностью 3–5 минут и точно не более 10 минут.
- Игра-энергизатор должна быть доступной для всех участников. Встречаются группы, где некоторые участники имеют физические или эмоциональные ограничения (например, не любят игры, в которых необходимо находиться близко или прикасаться друг к другу). Арсенал тренера должен позволить выбрать энергизатор, не ущемляющий ни одного из участников.
- Энергизаторы должны быть легкими для объяснения, понимания и участия.

- По возможности энергизаторы должны быть связанными с содержанием тренинга, чтобы использовать их для перехода к следующей теме.

Проводя энергизатор, тренер сам должен быть энергичным и стараться, чтобы игра шла динамично.

Тренер может столкнуться с ситуацией, когда группа или некоторые участники не хотят по тем или иным причинам участвовать в энергизаторах. В этом случае важно не навязывать необходимость игры. В зависимости от причин тренер может либо использовать другой тип энергизаторов, либо решать задачи формирования групповой динамики и энергизации участников другими инструментами. Например, изменить методы проведения тренинга так, чтобы после перерыва использовать не мини-лекцию и даже не обсуждение, а более активный метод (возможно, ролевую игру).

Игра «Самурай, принцесса и дракон»

Участники становятся в две шеренги лицом друг к другу. Тренер объясняет, что это две команды, игра идет до трех побед одной из команд или максимум до пяти раундов (если много «ничьих»). Тренер рассказывает, что, как и любая японская игра, эта театрализована, и в ней есть три фигуры («самурай», «принцесса», «дракон»), которые надо запомнить. Он показывает участникам, как изображаются фигуры, и просит повторить (для изображения фигур могут быть использованы различные позы и жесты). Он поясняет, что игра проходит в несколько раундов, перед каждым из них участники команд будут совещаться между собой и выбирать одну из фигур («самурай», «принцесса» или «дракон») для показа. Затем участники встанут в две шеренги и одновременно, по команде тренера, покажут ту фигуру, которую планировали. Если в одной из групп участники покажут разные фигуры – значит, команда проиграла в данном раунде, поскольку не смогла договориться. Иначе выигрывает та команда, которая показала более сильную фигуру. Все фигуры находятся в определенных отношениях друг к другу: «самурай» побеждает «дракона», «дракон» – «принцессу», а «принцесса» – «самурая».

Игра «Встаньте те, кто...»

Участники сидят в кругу на стульях. Ведущий без стула (то есть одного стула не хватает). Первый ведущий – тренер. Он говорит: «Встаньте те, кто...» и называет тот или иной признак. Например: «Встаньте те, кто в джинсах»; «Встаньте те, у кого хорошее настроение»; «Встаньте те, кто считает, что овладел техникой парафраза». Участники, которые считают, что названный признак к ним относится, встают со своих стульев и меняются местами. Ведущий стремится сесть на один из освободившихся стульев. В любом случае, поскольку стульев на один меньше, чем участников, кто-то остается «лишним». Он и будет следующим ведущим.

Игра «Фруктовый салат»

Упражнение, аналогичное предыдущему. Разница состоит в том, что участники изначально рассчитываются (делятся) на «яблоки», «бананы», «апельсины». Ведущий может назвать один из фруктов, например, «яблоки» (тогда «яблоки» меняются местами), или сказать «фруктовый салат» – тогда все участники меняются местами. Как и в предыдущей игре, одного стула не хватает и тот, кто не успел сесть, становится следующим ведущим.

Игра «Хвост дракона»

Участники встают друг за другом, держа впереди стоящего за талию. Первый участник – «голова дракона», последний – «хвост». «Голова» пытается поймать «хвост», первая

половина участников помогает «голове», вторая – «хвосту». Цепочка не размыкается, в процессе игры все участники продолжают держать впереди стоящего за талию.

Игра «Люди-домики»

Все участники разбиваются на тройки. Каждая тройка образует определенную фигуру: двое стоят друг напротив друга и держатся за руки, третий стоит между их сцепленных рук. Держащиеся за руки – «домики», стоящие в «домиках» – «люди». Ведущий (он меняется или весь энергизатор ведет тренер) может сказать одно из трех слов: «люди» – тогда «люди» меняются местами; «домики» – тогда «домики», не размыкая рук, должны «поймать» другого человека, «люди» при этом остаются на своих местах; «землетрясение» – тогда все тройки участников рассыпаются и собираются в новые тройки.

Игра «Броуновское движение»

Участники представляют себя атомами, хаотично перемещаются в определенном пространстве, а затем по команде тренера образуют молекулы – группы из стольких атомов-человек, сколько назвал тренер. Энергизатор позволяет разделить участников на малые группы для дальнейшего тренинга.

Игра «Дотронься до...»

Ведущий называет признак (например, «дотронься до белого, золотого, приятного...»). Все участники должны быстро найти и дотронуться до того, что обладает данным признаком. Правило: дотрагиваться надо только на других людях, а не на себе. Последний, кто дотронулся, становится ведущим.

Игра «Плечом к плечу»

Ведущий (начинает тренер, затем ведущий может меняться) называет части тела (например, «ладонь к ладони», «плечо к плечу», «ухо к уху»). Участники должны найти пару и в паре соприкоснуться соответствующими частями тела.

Игра «Ловим палец»

Участники встают в круг, ставят палец правой руки на ладонь левой руки соседа справа. Таким образом, палец правой руки каждого участника стоит на ладони соседа справа, а палец соседа слева – на его ладони. По команде ведущего «раз-два-три» надо одновременно поймать чужой палец и не дать поймать свой.

Игра «Разминка»

Участники встают в круг. Тренер просит каждого загадать кого-нибудь из группы. Затем он дает команду всем участникам одновременно обежать три раза вокруг того, кого они загадали.

Игра «Электрическая цепь»

Участники образуют две команды и встают в шеренгу друг напротив друга («стенка на стенку»). Все члены каждой из команд держатся за руки, образуя «электрическую цепь». На равном расстоянии от крайних участников ставится маркер или другой предмет, который легко схватить рукой. Все участники, кроме первых в цепочке и крайних, закрывают глаза. Крайние в цепочке смотрят друг другу в глаза. В это время тренер-ведущий подбрасывает монету, ловит ее и показывает одновременно первым участникам. Их задача: если выпадает «орел» – запустить сигнал по цепи своей команды, пожав руку соседу; если «решка» – ничего не делать. Задача остальных участников – получив сигнал, максимально

быстро передать его дальше по цепочке, пожав руку своему соседу. Если сигнал доходит до крайних игроков в каждой из команд, они должны схватить маркер. Выигрывает команда, которая первая схватит маркер. В случае запуска ложного сигнала (когда выпала «решка») команда, допустившая это, проигрывает. Игра состоит из нескольких раундов.

Игра «Льдинка»

Тренер расстилает на полу лист флипчарта и просит участников группы встать на него так, чтобы все уместились. Затем он раунд за раундом постепенно складывает лист, уменьшая площадь, на которой должна уместиться вся тренинговая группа.

Игра «Сколько ног?»

Тренер последовательно дает группе задания придумать и продемонстрировать такую комбинацию, чтобы на полу осталось все меньше ног участников. Обычно первое задание тренера начинается с количества ног $n/2$, где n – число участников в тренинговой группе. Далее убавляется по несколько ног до тех пор, пока группа увлеченно играет. Существуют варианты, когда на группу в 15–20 человек на полу остается всего две ноги.

Игра «Распутай клубок»

Участники группы встают в круг, все вытягивают обе руки вперед, закрывают глаза, идут к центру круга. Сближаясь друг с другом, каждый находит чью-то руку. После того как все участники «переплелись», схватив чьи-то руки, они открывают глаза и должны, не размыкая рук, распутаться.

Игра «Хвост ослика Иа»

Участники в парах (тройках) держатся, обнимая друг друга за талию, у одного из них прикреплен «хвостик» из бумаги или веревки. Задача каждой из мини-команд – сорвать «хвостик» другой команды. Если он сорван, команда прикрепляет себе новый и продолжает игру. Побеждает команда, собравшая больше всего «хвостиков».

Адаптировано из книг:

- 1) Александр Фридман, Дмитрий Галанцев, Юрий Щербатых «Управление стрессом для делового человека. Технологии управления стрессом, проверенные в корпоративных войнах, судебных баталиях и жестких переговорах» – М.: Добрая книга, 2018г.
- 2) Джилл Хессон «Развитие эмоционального интеллекта: подсказки, советы, техники» – М.: Альпина, 2018г.
- 3) Жариков Е.С. «Психологические средства стрессоустойчивости: учебник» – М.: Гардарика, 2009г.
- 4) Лиза Наявиц «В поисках безопасности: руководство по терапии для людей с ПТСР и наркотической зависимостью», 2002г.
- 5) Льюс Д. «Управление стрессом: учебник» – М.: Альпина Паблиер, 2012г.
- 6) Марищук В.А. «Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса» – М.: Дело, 2008г.
- 7) Митева И.Ю. «Курс управления стрессом» – СПб.: Март, 2005г.
- 8) Нина Рубштейн «Полный тренинг развития уверенности в себе» – М.: Эксмо, 2015 г.
- 9) Чутко Л.С. «Эмоциональное выгорание и управление стрессами: учебное пособие» – М.: Новое знание, 2010г.



**Сборник
тренинговых материалов
по психологии судебной деятельности**