

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-4-2

УДК 159.99

**ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
ОПЕРУПОЛНОМОЧЕННЫХ УГОЛОВНОГО РОЗЫСКА
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Лампусова Ю.Л.

Тренинг – форма активного обучения, направленная на развитие знаний, умений и навыков, и социальных установок. Для улучшения работы оперуполномоченных оперативных подразделений органов внутренних дел нами был разработан тренинг развития коммуникативных навыков. В статье представлены упражнения, главной целью которых является развитие навыков профессионального общения сотрудников уголовного розыска органов внутренних дел. Описаны восемь упражнений, основными задачами которых являются: формирование умения ориентироваться в чувствах партнера, формирование умения изменить позицию собеседника, формирование умения выслушивать до конца и не перебивать, развитие способности разговаривать человека, повышение коммуникативной компетенции и развитие умения точно передавать информацию.

Ключевые слова: *общение; навыки профессионального общения; тренинг; оперуполномоченные уголовного розыска органов внутренних дел; формирование умений.*

**TRAINING OF DEVELOPMENT OF SKILLS OF PROFESSIONAL
COMMUNICATION THE SECURITY OFFICER OF THE CRIMINAL INVESTIGATION
DEPARTMENT OF THE INTERNAL AFFAIRS**

Lampusova Yu.L.

Training is a form of active learning that is aimed at developing knowledge, skills, and attitudes. To improve operational security officers of Internal Affairs Agencies activity, we have schemed out training for the development of communication skills. This paper presents the exercises focusing on the professional communication skills of employees of the Criminal Investigation Department of the Interior development. Eight exercises are described, the main objectives of them are: learning to navigate the feelings of the partner, the ability to change the

position of the interlocutor; the formation of the ability to listen to the end and not to interrupt, developing the ability to talk, improving the communicative competence and the development of the ability to accurately convey information.

Keywords: *communication; professional communication skills; the training; the security officer of the Criminal Investigation Department of the Internal Affairs; the formation of the ability.*

В нелегкой работе оперуполномоченного уголовного розыска умение правильно общаться одно из основных условий, помогающих осуществлять оперативно-розыскную деятельность. Для усовершенствования работы нами был разработан тренинг для сотрудников уголовного розыска органов внутренних дел, посвященный развитию навыков профессионального общения.

Цель тренинга: развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

- формирование умения ориентироваться в чувствах партнера;
- формирование умения изменить позицию собеседника;
- формирование умения выслушивать до конца и не перебивать;
- развить способность разговаривать человека;
- повысить коммуникативную компетенцию;
- развитие умения точно передавать информацию.

Продолжительность тренинга около 6 часов.

Для того, что начать плодотворную работу нужно представиться друг другу и выполнить разминочное упражнение.

Упражнение «Это мое имя» (15 минут)

Каждый участник по очереди называет себя тем именем, которое он хотел бы носить в течение тренинга. Затем он называет одно или два качества, которые мешают ему в общении и столько же помогающих в общении. После этого, следующий по кругу участник, сначала повторяет то, что сказал его сосед, затем говорит о себе и своих качествах. Уже во время процедуры знакомства группа осознает сложности, которые возникают при необходимости выслушать собеседника и подготовиться к высказыванию.

Рефлексия (5 минут):

- Легко ли вам было рассказывать о качествах, которые мешают и помогают вам в общении?
- Ели нет, почему?

Предлагаю Вам сейчас потренироваться на развитие формирования умения ориентироваться в чувствах партнера и на изменение позиции собеседника с помощью приемов аргументации.

Упражнение «Внутренний голос» (25 минут)

Цель: формирование умения ориентироваться в чувствах партнера (для участника, играющего роль внутреннего голоса); развитие умения разбираться в нормативных и индивидуальных формах речевого поведения партнера.

Тренером задается диалог, в котором четко распределяются роли. Так, в диалоге должны принимать участие два человека, исполняющие роли коллег по профессии. Третий участник играет роль внутреннего голоса. В результате упражнения обсуждается рассогласование между заявленными и реальными ролями человека [1, с. 254].

Рефлексия (5 минут):

1. Помогал Вам или мешал внутренний голос?
2. Хотелось бы Вам, чтобы у Вас всегда присутствовал внутренний голос?

Упражнение «Аргументация» (25 минут)

Цель: формирование умения изменить позицию собеседника.

По ходу упражнения каждый из участников должен выбрать себе какой-либо из предложенных способов аргументации и использовать его для рекламы престижности работы в ОВД.

Рассматриваются основные методы риторического аргументирования:

- фундаментальный метод;
- метод сравнения;
- метод «да..., но»;
- метод «кусков» [5, с. 193-194];
- метод «выведения»;
- метод опроса;
- метод «извлечения выводов».

Обсуждаются следующие спекулятивные методы аргументации:

- техника использования авторитета;
- техника введения в заблуждение;
- техника вопросов – капканов (повторение);
- техника искажения;
- техника анекдота.

Рефлексия (5 минут):

1. Сложно ли Вам было использовать выбранный способ аргументации?
2. Какие способы Вам показались наиболее убедительными и менее убедительными?

Упражнение «Выслушивать до конца» (30 минут)

Цель: формирование умения внимательно слушать и не перебивать.

Ведущий начинает беседу про то, как важно уметь выслушать до конца и не прерывать выступление собеседника. Участники разыгрывают небольшие анекдотичные сценки.

Участникам приводятся пример:

Директор вызывает инспектора:

- Для вашего отдела решено выделить четыре новых компьютера. Это первое...
- Вот здорово! Наконец-то я смогу поменять свой старый компьютер на новый!
- Второе, компьютеры выделяются для новых сотрудников, у нас расширение штата.

Ситуации несколько анекдотичные. Потому что они и есть – анекдотичные. Для выполнения упражнения необходимо разбиться по парам. Участникам предлагается в парах придумать собственные забавные ситуации, в которых один человек прерывает собеседника и тем самым не успевает узнать важную информацию. Ведущий просит разыграть придуманные сценки.

В конце проводится обсуждение, в котором подводится общий итог.

Рефлексия (5 минут):

1. Сложно ли Вам было слушать и не перебивать?
2. Как Вы себя чувствовали, если Ваш собеседник Вас не слушал и перебивал и наоборот?

Упражнение «Зомби» (35 минут)

Цель: развитие способности разговорить человека.

Ведущий ставит немного в сторонке стул, остальные стулья располагаются полукругом. Вызывается желающий, который будет сидеть на стуле и выполнять тем самым роль «зомби». Ведущий вручает ему карточку, на которой выписано три утверждения [2]. Ниже приводятся примеры таких карточек:

Пример 1:

1. Я самый красивый сотрудник на своей работе.
2. Все животные должны быть добрыми.
3. Все девушки должны носить с собой помаду.

Пример 2:

1. У меня есть исключительный талант, но я им пренебрег.
2. Нельзя доверять людям с рыжими волосами.
3. Немецкие машины – мои любимые.

Пример 3:

1. Завтра я буду весь день читать закон «О полиции».
2. Я должен узнать все способы поехать отдыхать в отпуск летом.
3. Длинный нос – признак любопытства.

Задача остальных участников – с помощью допрашивания узнать суть этой карточки. Ведущий просит «зомби» отвечать «максимально искренне», то есть с опорой на «сверхценные суждения», но при этом, стараясь держать последние в тайне, насколько это возможно.

Когда кто-то из участников угадывает одно из суждений – ведущий поднимает руку и сообщает: «Первое есть. Осталось два». Если участники долго не могут докопаться до «сверхценных суждений», ведущий просит «зомби» немного помочь [2].

Рефлексия (5 минут):

1. Сложно ли было выполнять роль «зомби»?
2. Какие способы разговаривать «зомби» Вам показались наиболее удачными?
3. Сложно ли разговаривать человека?

Упражнение «Контрабандисты» (35 минут)

Цель: упражнение направлено на повышение коммуникативной компетенции.

Ведущий тренинга вызывает несколько желающих (до пяти человек). Выводит их за двери кабинета. Одному из желающих ведущий дает маленький предмет: флешку, карту памяти, карандаш, магнитик, и т.п. Данный участник прячет эту вещь в карман. Показывать вещь до конца упражнения не разрешается.

Все возвращаются в кабинет. Ведущий рассказывает, что эти люди – «контрабандисты», ходят слухи, что они неправомерно хранят и хотят провезти что-то (карандаши, карты памяти,

флешки и т.д.). В настоящее время лишь у одного из «контрабандистов» есть нелегальный товар. Другие «контрабандисты» это знают, но ни за что не скажут. Они могут всячески выдумывать, обманывать, сочинять, сваливать вину друг на друга, запутывать, говорить даже что это они сами везут незаконный товар. Среди лжи «контрабандисты» могут сказать и правду, у них на это полное право.

Задача остальных участников – выяснить путем опроса, кто же на самом деле тот, кто прячет «товар». В конце опроса каждый из опрашиваемых должен четко проговорить свою позицию, назвав предполагаемого нарушителя. После этого ведущий подает знак обладателю «товара», тот его достает и демонстрирует [4].

Рефлексия (10 минут):

1. Какие ошибки допустили наблюдатели и «контрабандисты»?
2. Сложно ли было не выдать себя, будучи «контрабандистом»?
3. По каким признакам удалось «расколоть» нужного «контрабандиста»?
4. Кто из «контрабандистов» лучше всех справился с задачей?

Упражнение «Семеро с ложкой» (30 минут)

Цель: развитие умения точно передавать информацию.

Для упражнения понадобится, чтобы участников было не меньше двенадцати человек (восемь – участники ролевой игры, остальные наблюдатели).

Ведущий вызывает восемь добровольцев. Им сообщает, что все они работники редакционно-издательского подразделения [3]. Распределяются роли:

1. Корректор.
2. Заместитель редактора.
3. Редактор.
4. Заместитель руководителя филиала.
5. Руководитель филиала.
6. Научный редактор.
7. Главный редактор.
8. Руководитель подразделения.

Все участники ролевой игры выходят из кабинета, остается лишь «руководитель подразделения». От ведущего он получает «сообщение»:

Вам стало известно от друга, что в вашем филиале сотрудники в рабочее время пользуются интернетом и общаются на форумах. Зафиксировано, что в 9:10, то есть через десять минут после открытия, на дверях редакции висела табличка «Перерыв». При этом слово «Перерыв» было написано с ошибкой: «Перирыв». Корректор вторую неделю замечен в одной и той же обуви, которая очень испачкана. А в помещении для печати неприятно пахнет испорченными красками. Вам надо срочно разобраться со сложившейся ситуацией и наладить режим работы. Для этого вы вызвали главного редактора, чтобы дать команду...

«Сообщение» читается только один раз. Вызывается «главный редактор», которому «руководитель подразделения» дает команду. После передачи указаний «руководитель подразделения» присоединяется к наблюдателям. «Главный редактор» вызывает своего заместителя... И так далее, по цепочке.

Рефлексия (10 минут):

1. Сложно ли Вам было запоминать?
2. Много ли вы забыли?
3. Насколько внимательно вы слушали, что мешало вам?
4. Что вы делаете для того, чтобы лучше запомнить информацию?

Если есть возможность, ролевую игру можно записать на видео. После обсуждения участники вместе с ведущим смотрят видео, анализируют. Непосредственные участники комментируют.

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность [1]. В течение 15 секунд вы должны успеть выразить друг другу признательность рукопожатием».

Рефлексия в конце тренинга (15 минут):

Понравилось ли вам то, чем мы сегодня занимались? Добились ли мы поставленных целей? С каким настроением, знаниями и умениями уходите домой? Какие упражнения Вам показались наиболее полезными и нужными?

Результатом тренинга является получение знаний о важнейших принципах эффективных коммуникаций, овладение навыками, приемами поведения необходимыми для эффективного общения, развитие умения понимать любого собеседника, развитие умения точно передавать информацию.

Список литературы

1. Арбузова Е.Н., Анисимов А.И., Шатровой О.В. Практикум по психологии общения. – СПб.: Речь, 2008. 270 с.
2. Коммуникативное упражнение «Зомби» // А.Я. Психология. URL: <http://azps.ru/training/communication/zombi.html>. (дата обращения: 09.02.2015).
3. Коммуникативное упражнение «Семеро с ложкой» // А.Я. Психология. URL: http://azps.ru/training/communication/semero_s_lozhkoj.html (дата обращения: 09.02.2015).
4. Коммуникативное упражнение «Контрабандисты» // А.Я. Психология. URL: <http://azps.ru/training/communication/kontrabandisty.html> (дата обращения: 09.02.2015).
5. Арбузова Е.Н., Дубнякова А.И. Исследование особенностей аргументации как способа организации взаимодействия в процессе общения // Вестник СПб УМВД России. 2010. №4 (48). 197 с.

References

1. Arbuzova E.N., Anisimov A.I., Shatrovov O.V. *Praktikum po psikhologii obshcheniya* [Workshop on the psychology of communication]. – Saint-Petersburg: Rech', 2008. 270 p.
2. Kommunikativnoe uprazhnenie «Zombi» [Communicative exercises «Zombies»]. *A.Ya. Psikhologiya*. <http://azps.ru/training/communication/zombi.html> (accessed February 9, 2015).
3. Kommunikativnoe uprazhnenie «Semero s lozhkoj» [Communicative exercises «Seven with a spoon»]. *A.Ya. Psikhologiya*. http://azps.ru/training/communication/semero_s_lozhkoj.html (accessed February 9, 2015).
4. Kommunikativnoe uprazhnenie «Kontrabandisty» [Communicative exercises «Smugglers»]. *A.Ya. Psikhologiya*. <http://azps.ru/training/communication/kontrabandisty.html> (accessed February 9, 2015).
5. Arbuzova E.N., Dubnyakova A.I. *Vestnik SPbUMVD Rossii*, 2010, no. 4 (48), pp. 197.

ДАнные об авторе

Лампусова Юлия Леонидовна, адъюнкт

Санкт-Петербургский университет МВД России

ул. Летчика Пилютова, 1, г. Санкт-Петербург, 198206, Россия

E-mail: chelampa@yandex.ru

DATA ABOUT THE AUTHOR

Lampusova Yuliya Leonidovna, adjunct

Saint Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation

ul. Letchik Pilyutov, 1, St. Petersburg, 198206, Russia

E-mail: chelampa@yandex.ru