

Е.В. Мельник

**ПСИХОЛОГИЯ БЕЗОПАСНОГО ОБЩЕНИЯ
(УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ)**

УДК 151.8 (021)

ББК 88.53я73

М 48

Рецензент: кандидат психологических наук, доцент В.К. Шаяхметова,
г. Челябинск

Мельник Е.В. Психология безопасного общения : учебное пособие.
– Челябинск : Издательство «Активист», 2022. – 129 с.

ISBN 978-5-93856-685-9

В учебно-методическом пособии показана роль изучения дисциплины «Психология безопасного общения» в подготовке магистра по направлению «Психолого-педагогическое образование». Представлена рабочая программа дисциплины, включающая тематику и план лекционных и практических занятий, список основной и дополнительной литературы, терминологический минимум, тематику контрольных работ, вопросы к экзамену, тестовые задания, ситуационные задачи и другие учебно-методические материалы. Далее представлен краткий курс лекций.

Адресуется всем субъектам психолого-педагогического образования, а также специалистам, занимающимся практической психологией.

© Мельник Е.В., 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	15
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	31
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	32
8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ.....	32
9. КРАТКИЙ КУРС ЛЕКЦИЙ	29

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы (базовая, вариативная часть), трудоемкость дисциплины в зачетных единицах.

Дисциплина «Психология безопасного общения» представлена в содержании вариативной части образовательной программы по направлению: 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль): Медиация в социальной сфере.

Трудоемкость дисциплины «Психология безопасного общения» составляет 2 зачетных единицы — 72 часа, в том числе для заочной формы обучения: 2 часа лекций, 10 часов практических занятий и 56 часов самостоятельной работы, 4 часа — контроль.

Дисциплина изучается студентами заочной формы обучения на 2-ом курсе в 4-ом семестре.

Форма отчетности – зачет.

1.2 Необходимые для дисциплин знания, умения и навыки, сформированные в общеобразовательной школе либо в других дисциплинах образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы умения и навыки работы с научной литературой, Интернет-источниками, а также знания дисциплин:

- Социальная психология образования
- Формирование психологически комфортной и безопасной образовательной среды

- Организация профессиональной деятельности психолого-педагогического направления

- Введение в медиацию
- Конфликтология
- Медиация в образовательной сфере
- Формирование эмоциональной устойчивости личности.

1.3 Необходимость изучения дисциплины как основы для последующего изучения другой дисциплины (перечислить дисциплины из ОПОП).

Данная дисциплина является основой для изучения последующих дисциплин ОПОП:

- Когнитивные и поведенческие технологии в медиации
- Супервизия в тренинговой работе
- Психологическое консультирование участников медиации
- Психология переговоров
- Управление конфликтом в профессиональном социальном взаимодействии.

1.4. Цели дисциплины:

Целью освоения учебной дисциплины «Психология безопасного общения» является формирование системы представлений о структуре экстремальных и критических ситуаций, о психологических механизмах, обеспечивающих безопасность общения в медиации, а также профилактических мероприятиях.

Знать:

- принципы организации безопасного общения для решения задач в области психолого-педагогической деятельности и медиации;
- риски образовательной среды;
- принципы организации межпрофессионального взаимодействия специалистов образовательной организации.

Уметь:

- формировать систему позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях, осуществляющих образовательную деятельность и медиацию;
- планировать комплексные мероприятия по предупреждению и преодолению рисков образовательной среды;
- организовать безопасное межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации.

Владеть:

- навыком организации безопасного общения для решения задач в области психолого-педагогической деятельности;
- способностью прогнозирования рисков образовательной среды;
- способностью организовать межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации с опорой на принципы безопасного общения.

1.5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в форме требований к знаниям, умениям, владениям способами деятельности и навыками их применения в практической деятельности (компетенциям):

Планируемые результаты обучения

№ п/п	Компетенция (содержание и обозначение в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП)	Трудовые функции и квалификационные требования в соответствии с Профессиональным стандартом	Конкретизированные цели освоения дисциплины		
			знать	уметь	владеть
1	Умение организовывать междисциплинарное и межведомственное взаимодействие специалистов для решения задач в области психолого-педагогической деятельности с целью формирования системы позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в образовательной организации (ОПК-4);	А/03.7- Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	3.1: принципы организации безопасного общения для решения задач в области психолого-педагогической деятельности и медиации;	У.1: формировать систему позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях, осуществляющих образовательную деятельность и медиацию;	В.1: навыком организации безопасного общения для решения задач в области психолого-педагогической деятельности;
2	Способность анализировать и прогнозировать риски образовательной среды, планировать	А/03.7- Психологическое консультирование субъектов	3.2: риски образовательной среды	У.2: планировать комплексные мероприятия по их предупреждению	В.2: способностью прогнозирования рисков образовательной

	комплексные мероприятия по их предупреждению и преодолению (ОПК-7).	образовательного процесса		нию и преодолению	ой среды
3	Способность организовать межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации (ПК-54)	А/03.7- Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	3.3: принципы организации межпрофессионального взаимодействия специалистов в образовательной организации	У.3: организовать безопасное межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации	В.3: способностью организовать межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации с опорой на принципы безопасного общения

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Разделы дисциплины, виды учебной деятельности (для заочной формы обучения)

№ п/п	Наименование раздела (формулировки изучаемых вопросов)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				
		Л	ЛР	ПЗ	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
I	Введение в психологию безопасного общения	2	-	-	10	12
1	Основы психологической безопасности	2	-	-	10	12
II	Основы психологии безопасного общения в образовательной среде	-	-	10	46	56
1	Психологические основы безопасного общения	-	-	2	10	12
2	Психологические проблемы насилия и способы противодействия	-	-	2	9	11
3	Основы психологической безопасности в деловом общении	-	-	2	9	11
4	Предупреждение угрозы безопасности личности в потенциально опасных ситуациях социального взаимодействия	-	-	2	9	11
5	Технологии безопасного общения в образовательной среде	-	-	2	9	11
	Подготовка к зачету					4
	ИТОГО:	2	-	10	56	72

Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Раздел 1. Введение в психологию безопасного общения		
Требования к результатам освоения раздела: знать, уметь, владеть (код контролируемой компетенции)		
ОПК-4: Умение организовывать междисциплинарное и межведомственное взаимодействие специалистов для решения задач в области психолого-педагогической деятельности с целью формирования системы позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в образовательной организации (З.1, У.1, В.1)		
Содержание раздела 1		
<i>План лекций</i>	<i>План лабораторных занятий</i>	<i>План семинарских занятий</i>
Тема 1. Основы психологической безопасности <ol style="list-style-type: none"> 1. Безопасность как социальное явление и категория бытия: этимология категории безопасности, виды безопасности. 2. Роль и место безопасности в жизнедеятельности человека и общества. 3. Понятие о психологической безопасности в науке. Основные категории концепции психологической безопасности. 4. Риски и угрозы современного 	Не предусмотрены	Не предусмотрены

<p>общества. 5. Основы безопасного общения личности в социуме.</p> <p><i>Методическое обеспечение:</i> 1,2,3,4,5</p>		
<i>Самостоятельная работа по разделу 1</i>		
<i>Инвариантная часть</i>	<i>Вариативная часть</i>	
<p>1. Решение ситуационных задач. 2. Выполнение контрольной работы по проверке компетенции ОПК-4. 3. Подготовка сообщения к семинару.</p>	<p>1. Составить кроссворд с использованием основных понятий модуля. 2. Составить тест для проверки знаний по модулю.</p>	
<i>Паспорт оценочных средств по разделу</i>		
Код контролируемой компетенции (или её части) и ее формулировка	Наименование оценочного средства (баллы)	
ОПК-4: 3.1, У.1, В.1	<p>Контрольная работа Решение ситуационных задач Выступление на семинаре Составление кроссворда Составление теста</p>	
Раздел 2. Основы психологии безопасного общения в образовательной среде		
<p style="text-align: center;">Требования к результатам освоения раздела: знать, уметь, владеть (код контролируемой компетенции)</p> <p>ОПК-7: Способность анализировать и прогнозировать риски образовательной среды, планировать комплексные мероприятия по их предупреждению и преодолению (3.2, У.2, В.2)</p> <p>ПК-54: Способность организовать межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации (3.3, У.3, В.3)</p>		
Содержание раздела 2		

<i>План лекций</i>	<i>План лабораторных занятий</i>	<i>План семинарских занятий</i>
Не предусмотрены	Не предусмотрены	<p>Тема 1. Психологические основы безопасного общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемы этики и психологии общения в истории философии и науки. 2. Понятие безопасного общения. 3. Критерии безопасного общения. 4. Условия безопасного общения в современном обществе. 5. Психические познавательные процессы и состояния в структуре безопасного общения. 6. Социальные стереотипы как возможная причина возникновения опасной социальной ситуации. <p><i>Методическое обеспечение:</i> 1,2,3,6,7,11,12</p> <p>Тема 2. Психологические проблемы насилия и способы противодействия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение насилия в разных сферах социальной практики. Классификация видов насилия. 2. Уровень психологического

		<p>насилия во взаимодействии как показатель психологической безопасности.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Социальные причины насилия. 4. Психологические причины насилия. 5. Физические, психологические, социальные последствия насилия. <p><i>Методическое обеспечение: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10</i></p> <p>Тема 3. Основы психологической безопасности в деловом общении</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические основы делового общения. 2. Обратная связь в общении. Правила обратной связи. 3. Факторы эффективного руководства. Стили управления. 4. Конфликт, его структура и стадии. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. 5. Стресс и дистресс.
--	--	---

		<p>Профилактика стрессов в деловом общении.</p> <p>6. Этика делового общения.</p> <p>7. Психологические основы манипулятивного поведения.</p> <p>8. Возможности противодействия манипулятивному поведению.</p> <p><i>Методическое обеспечение: 1,2,3,6,7,11,12</i></p> <p>Тема 4. Предупреждение угрозы безопасности личности в потенциально опасных ситуациях социального взаимодействия</p> <p>1. Психология толпы. Правила поведения в толпе.</p> <p>2. Предупреждение опасности террористической угрозы.</p> <p>3. Особенности взаимодействия с человеком, имеющим психическое заболевание.</p> <p>4. Особенности взаимодействия с представителями религиозного фанатизма.</p>
--	--	---

		<p>5. Особенности взаимодействия с человеком, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.</p> <p>6. Особенности взаимодействия с группой агрессивно настроенных подростков.</p> <p><i>Методическое обеспечение:</i> 1,2,3,4,5,8,9,10</p> <p>Тема 5. Технологии безопасного общения в образовательной среде</p> <p>1. Профилактика насилия в образовательной среде.</p> <p>2. Условия и механизмы создания психологической безопасности образовательной среды.</p> <p>3. Признаки стрессового состояния ребенка</p> <p>4. Профессиональные и личностные особенности педагога как причина насилия над ребенком.</p> <p>5. Методические инструменты для изучения распространенности насилия над детьми: опросники, проективные методики,</p>
--	--	---

		карта наблюдений. 6. Тренинги психологической безопасности в образовательной среде. <i>Методическое обеспечение: 1,2,3,4,13,14,15</i>
Самостоятельная работа по разделу 2		
Инвариантная часть		Вариативная часть
1. Выполнение контрольной работы по разделу	2.	1. Составить кроссворд с использованием основных понятий модуля. 2. Составить тест для проверки знаний по модулю.
2. Решение ситуационных задач.		
3. Подготовка сообщения к семинару.		
4. Составление и защита презентации.		
Паспорт оценочных средств по разделу 2		
Код контролируемой компетенции (или её части) и ее формулировка	Наименование оценочного средства (баллы)	
ОПК-7: 3.2, У.2, В.2 ПК-54: 3.3, У.3, В.3	Контрольная работа Решение ситуационных задач Выступление на семинаре Составление кроссворда Составление теста Составление и защита презентации.	

Таблица 5

3. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Раздел	Тема для самостоятельного изучения	Задание для самостоятельного выполнения студентом	Кол-во часов	Методическое обеспечение	Форма отчетности
--------	------------------------------------	---	--------------	--------------------------	------------------

1. Введение в психологию безопасного общения	Основы психологической безопасности	Решение ситуационных задач Выполнение контрольной работы по проверке компетенции ОПК-4. Подготовка сообщения к семинару Составление кроссворда, теста (по выбору студента)	10	<i>1,2,3,4,5,9,10</i>	Контрольная работа Контрольная работа Выступление на семинаре Кроссворд, тест
2. Основы психологии безопасного общения	Психологические основы безопасного общения	Решение ситуационных задач Подготовка к контрольной работе Подготовка сообщения к семинару Составление и защита презентации Составление кроссворда, теста (по выбору студента)	10	<i>1,2,3,6,7,11,12</i>	Контрольная работа Контрольная работа Выступление на семинаре Презентация Кроссворд, тест
	Психологические проблемы насилия и способы противодействия	Решение ситуационных задач Подготовка к контрольной работе Подготовка сообщения к	9	<i>1,2,3,4,5,8,9,10</i>	Контрольная работа Контрольная работа Выступление на семинаре

		семинару Составление и защита презентации Составление кроссворда, теста (по выбору студента)			Презентация Кроссворд, тест
	Основы психологической безопасности в деловом общении	Решение ситуационных задач Подготовка к контрольной работе Подготовка сообщения к семинару Составление и защита презентации Составление кроссворда, теста (по выбору студента)	9	1,2,3,6,7,112	Контрольная работа Контрольная работа Выступление на семинаре Презентация Кроссворд, тест
	Предупреждение угрозы безопасности личности в потенциально опасных ситуациях социального взаимодействия	Решение ситуационных задач Подготовка к контрольной работе Подготовка сообщения к семинару Составление и защита презентации Составление кроссворда, теста (по выбору студента)	9	1,2,3,4,5,8,9,10	Контрольная работа Контрольная работа Выступление на семинаре Презентация Кроссворд, тест

	Технологии безопасного общения в образовательной среде	Решение ситуационных задач Подготовка к контрольной работе Подготовка сообщения к семинару Составление и защита презентации Составление кроссворда, теста	9	1,2,3,4,13,14,15	Контрольная работа Контрольная работа Выступление на семинаре Презентация Кроссворд, тест

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 126 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>

3. Варчук Т.В. Виктимология [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / Т.В. Варчук, К.В. Вишневецкий. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 191 с. — 978-5-238-01502-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7026.html>
4. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 247 с. — 978-5-238-01608-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52551.html>
5. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Логутова, И.С. Якиманская, Н.Н. Биктина. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 196 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>

Дополнительная литература

6. Ившин В.Г. Виктимология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Г. Ившин, С.Ф. Идрисова, Л.Г. Татьяна. — Электрон. текстовые данные. — М. : Волтерс Клувер, 2011. — 264 с. — 978-5-466-00648-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16773.html>
7. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
8. Мальцева Т.В. Профессиональное психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мальцева Т.В., Реуцкая И.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 143 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16285>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Мавренкова Е.А. Криминальная психология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Мавренкова. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011. — 96 с. — 978-5-9275-0866-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46987.html>
10. Малкина-Пых И. Г. Психология поведения жертвы. – М., 2006.
11. Сибиряков С.Л. Актуальные проблемы криминологии, криминальной виктимологии и девиантологии [Электронный ресурс] : сборник избранных научных статей (2000-2013 годы) / С.Л. Сибиряков. — Электрон. текстовые данные. — Волгоград: Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоградский институт бизнеса, 2013. — 120 с. — 978-5-9652-0293-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19173.html>
12. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
13. Чалдини Р. Психология влияния. Убеждай. Воздействуй. Защищайся. Питер, 2013
14. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

**Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной
работы обучающихся по дисциплине**

15. Варчук Т. В., Вишневецкий К. В. Виктимология: учеб. пособие / под ред. С. Я. Лебедева. – М., 2010.
16. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>

17. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192с.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

18. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 6

5.1 Оценочные средства контроля формируемых компетенций

Шифр и формулировка компетенции		
Конкретизированные цели освоения дисциплины (знать: З.1, З.2 .., уметь У.1, У.2 ..., владеть В.1, В.2 ...), обеспечивающие формирование компетенции	Баллы	Оценочные средства контроля формирования компетенций
ОПК-4: З.1: принципы организации безопасного общения для решения задач в области психолого-педагогической деятельности и медиации	5 10 7	Выступление на семинаре Решение ситуационных задач. Контрольная работа
ОПК-7: З.2: риски образовательной среды	10 5	Решение ситуационных задач Выступление на семинаре
ПК-54: З.3: принципы организации межпрофессионального взаимодействия специалистов образовательной	7	Контрольная работа

организации		
ОПК-4: У.1: формировать систему позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях, осуществляющих образовательную деятельность и медиацию;	10 7	Решение ситуационных задач Составление и защита презентации
ОПК-7: У.2: планировать комплексные мероприятия по их предупреждению и преодолению	5 10	Выступление на семинаре Контрольная работа
ПК-54: У.3: организовать безопасное межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации	7	Решение ситуационных задач.
ОПК-4: В.1: навыком организации безопасного общения для решения задач в области психолого-педагогической деятельности;	10 5 7	Решение ситуационных задач Выступление на семинаре Контрольная работа
ОПК-7: В.2: способностью прогнозирования рисков образовательной среды	7	Составление и защита презентации
ПК-54: В.3: способностью организовать межпрофессиональное взаимодействие специалистов образовательной организации с опорой на принципы безопасного общения	10	Решение ситуационных задач
Итого максимальное количество баллов по курсу - 122		

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для текущего контроля

Знать

Темы контрольных работ для проверки сформированности компетенции ОПК-4

1. Опасности современного общества.
2. Виктимология (психология жертвы), ее предмет и задачи.
3. Поведение в ситуации угрозы, шантажа, вымогательства.
4. Стресс и дистресс. Профилактика стрессов в деловом общении.
5. Этика делового общения.
6. Психологические основы манипулятивного поведения.
7. Возможности противодействия манипулятивному поведению.
8. Психология толпы. Правила поведения в толпе.
9. Предупреждение опасности террористической угрозы.
10. Особенности взаимодействия с человеком, имеющим психическое заболевание.
11. Особенности взаимодействия с представителями религиозного фанатизма.
12. Особенности взаимодействия с человеком, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
13. Особенности взаимодействия с группой агрессивно настроенных подростков.
14. Профилактика насилия в образовательной среде.
15. Условия и механизмы создания психологической безопасности образовательной среды.
16. Признаки стрессового состояния ребенка.
17. Методические инструменты для изучения распространенности насилия над детьми: опросники, проективные методики, карта наблюдений.

18. Тренинги психологической безопасности в образовательной среде.

Уметь

Критерии оценивания ответов студентов при выступлении с докладом на семинаре

1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой.
2. Умение анализировать материал, устанавливать причинно-следственные связи.
3. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса
4. Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)
5. Использование дополнительной литературы при подготовке ответов.

Оценка «отлично» - логично изложил содержание своего ответа на вопрос, при этом выявленные знания примерно соответствовали объему и глубине их раскрытия не только в учебнике, но и дополнительных информационных источников; правильно использовал научную терминологию в контексте ответа; верно, в соответствии с вопросом характеризовал основные педагогические факты, процессы, концепции, выделяя их существенные признаки, закономерности развития; объяснил причинно-следственные и функциональные связи педагогических фактов, процессов, явлений; обнаружил умение раскрывать на примерах относящиеся к вопросу теоретические положения и понятия педагогической науки; показал умение формулировать на основе приобретенных знаний

собственные суждения и аргументы по определенным проблемам; проявил умения сравнивать педагогические факты, процессы, концепции, выявляя их общие черты и различия; выстроил ответ логично, последовательно.

Степень проявления каждого из перечисленных умений определяется содержанием вопроса.

Оценка «хорошо» - студент допустил малозначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, а затем не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения, или не обнаружил какое-либо из необходимых для раскрытия данного вопроса умение.

Оценка «удовлетворительно» - в ответе допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или студент не смог показать необходимые умения.

Оценка «неудовлетворительно» - в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовки учащегося.

Владеть

Решение ситуационных задач

Задача 1. Жанетт 23 года, она привлекательная молодая женщина, успешно делающая карьеру в большой индустриальной фирме. Трудолюбивый и энергичный администратор на службе, она в некоторых жизненных ситуациях часто находит трудным сказать "нет". Фред, с которым она несколько месяцев знакома по службе, много раз просил о свидании с ней. Однажды она согласилась встретиться с ним и была разочарована: она нашла его неинтересным собеседником, и к тому же сексуально агрессивным. С тех пор она исчерпала свой запас придуманных обстоятельств, ввиду которых она, якобы, не может встретиться с ним. Каждый раз новое обстоятельство для повторного отказа "Я должна сделать

прическу", "У меня уже назначено свидание на это время", "Я должна закончить служебный отчет" и так далее. Только что Фред опять попросил Жаннет о встрече. Ее ответ: ...

Задача 2. Елена, студентка колледжа, умная и привлекательная девушка. Она живет в студенческом общежитии, в комнате с двумя другими девушками. Однажды вечером одна из ее подруг, Мэри, собралась пойти на свидание (Елена планировала в этот вечер поработать над курсовым заданием). Одеваясь, Мэри заметила, что ей бы очень хотелось произвести хорошее впечатление на молодого человека, с которым у нее назначена встреча, и спросила Елену, может ли она дать ей поносить на вечер новое ожерелье, которое она получила недавно в подарок от брата. Брат прислал ей это ожерелье из-за границы, где он проходит военную службу. Ожерелье довольно дорогое, Елена любит своего брата и дорожит его подарком. Ее ответ: ...

Задача 3. Памэла - симпатичная и жизнерадостная девушка - встречается с молодым человеком, который ей очень нравится. Однажды он приглашает Памэлу на небольшую вечеринку, где присутствуют еще два его друга со своими девушками. Все знакомятся - время идет весело. Через час один из молодых людей приносит сигареты, как он объясняет, с марихуаной, и предлагает всем закурить. Памэла испытывает чувство смятения, так как она не хочет экспериментировать с марихуаной. Молодой человек, который ей нравится, курит марихуану, и когда он предлагает такую сигарету ей, она отвечает: ...

Задача 4. Роберт - 22-летний молодой человек. Он живет один в небольшой однокомнатной квартире в доме без лифта и работает на фабрике, изготавливающей пластмассу. Он оставил школу, так как учеба давалась ему с трудом и одноклассники смеялись над ним, и дразнили его. Девушка, которая ему нравилась, отказалась встречаться с ним. Недавно ему даже пришлось провести ночь в тюрьме за вождение автомобиля в пьяном виде. Вчера он

получил письмо от матери, которое было посвящено, в основном, успехам его брата. Сегодня босс выбрал его за ошибку, которую он, якобы, сделал. Это было несправедливо, так как ошибка произошла по вине самого босса. Вдобавок ко всему, девушка, работающая секретаршей в фабричном офисе, отклонила его приглашение пообедать вместе. Когда он вернулся к себе домой, расстроенный и усталый, хозяин дома встретил Роберта в прихожей длинной тирадой по поводу пьяных бездельников" и потребовал (на неделю раньше времени), чтобы месячная плата за квартиру была уплачена в срок. Ответ Роберта: ...

Задача 5. Джек, студент выпускного курса, которому осталось полгода до защиты, занят по горло: нужно в короткий срок сдать зачеты по последним дисциплинам и представить курсовой проект научному руководителю. Джек женат на Кэролин, аспирантке того же колледжа. Всю последнюю неделю Джека и Кэролин донимают по телефону страховые компании, предлагая "Мечту выпускника", "Сверхнадежность" и "Линию жизни" - особые страховые полисы, предназначенные для выпускников колледжей, но молодая пара решила не приобретать никаких страховок до тех пор, пока не закончится их учеба. Однажды вечером, после ужина, в дверях у них появляется представительный молодой человек и объявляет, что может предложить им "Мечту выпускника". Реакция Джека: ...

Задача 6. Супруги Е. имеют двухгодовалого сына и девятимесячную дочку. В течение нескольких последних вечеров семнадцатилетний сын соседей включает на полную мощность свой стереофонический магнитофон как раз в то самое время, когда супруги Е. укладывают своих детей спать. Громкая музыка будит детей, и они уже не могут уснуть до тех пор, пока такой "концерт" не окончится. Супруги Е. расстроены этим и решают действовать...

Задача 7. Марк, 28-летний молодой человек, придя домой, находит письмо своей жены, в котором она сообщает, что хочет расторгнуть брак. Он

огорчен поступком жены особенно потому, что она не нашла нужным сказать ему об этом в лицо. Пытаясь понять, почему она это сделала, он перечитывает письмо: "Марк, мы женаты уже три года, и ни разу ты не дал мне почувствовать себя полноценным человеком. Ты постоянно требуешь от меня полного повиновения и принимаешь все решения самостоятельно, не считаясь со мной! Ты никогда не проявляешь теплоты и добрых чувств по отношению ко мне, и я боюсь иметь от тебя детей из страха, что ты будешь обращаться с ними также, как и со мной. Я потеряла любовь и уважение к тебе. Вчера вечером, когда ты ударил меня, - это была последняя капля. Я развожусь с тобой". Марк решает реагировать на письмо жены: ...

Задача 8. Мисси К. - вдова на пенсии, она материально независима и любит проводить время, копаясь в своем садике. Она также любит рисовать и делает это довольно успешно. И, так как ее картины охотно покупают, это увлечение дает ей ощутимую финансовую поддержку. Ее соседка, мисс Р., забегает к ней поболтать 2-3 раза в неделю. Обычно мисси К. рада соседке, но в последнее время ее визиты стали почти ежедневными и миссис К. это стало раздражать. Кроме того, потерянное для рисования время стало отрицательно сказываться на ее финансовых обязательствах. Все же она не хочет обижать соседку. Открыв дверь и увидев мисси Р., она реагирует следующим образом...

Задача 9. Урок литературы в восьмом классе. Момент вдохновения. Интересно рассказывает, блестяще читает стихи. Сама она такое состояние называет «звонящая струна». Истинное вдохновение посещает нечасто, сегодня посетило. Класс внимает с восторгом. На «Камчатке», у стеночки, сидит «местный хулиган» Сережа, духовная конституция которого недотягивает до уровня высокой поэзии, а вдохновение -ему не передалось. Сережа пытается поговорить с соседями. Молодым баском вторит «звонящей струне»: бу-бу-бу, бу-бу-бу. Отвлекает и класс, и учительницу. Учительница, продолжая объяснение, ловит взгляд Сережи. Сережа на минуту замолкает.

Потом - снова: бу-бу-бу. Учительница мягко кладет ему на плечо руку. Снова минута тишины. И опять невыносимое «бубнение». «Сережа, - наконец обращается к нему учитель, - помолчи, пожалуйста». Не помогает. Секунды затишья и снова попытка поговорить, прокомментировать. Что делать?

Задача 10. Сцена в учительской. Мама нерадивого ученика, крупная женщина с высоким начесом, завернутым в мохеровый шарф, дорого, но безвкусно одетая, атакует учительницу, кричит: «Две двойки ему влепила, а он говорит, что учил - я ему верю, он мне никогда не врет; я знаю, вы его просто невзлюбили за то, что правду сказал на классном часе: что у вас любимчики есть в классе».

Учительница: «Но он не учил, не знал, даже самого элементарного...».

Мама: «Я официально заявляю: еще одна двойка, и я пойду в РОНО, ГорОНО. Чему вас только в институте учат, ни черта сами не знаете и детям объяснить не можете».

Учительница: «Другие, однако, понимают. Только ваш Коля...».

Мама (кричит еще громче): «Я тебя выведу на чистую воду...».

Пора остановить этот «содержательный» диалог. Как бы вы вели его на месте учительницы?

Задача 11. Семиклассники решили сорвать урок математики нового учителя. Прежний позволял учиться спустя рукава, ставил «ни за что» хорошие отметки. Новый - назовем его А.Ф. - требовал учиться и в своих требованиях был тверд, казалось, слишком строг. Его невзлюбили, решили с ним бороться. Смысл борьбы: он нам «делает плохо» - мы ему «сделаем плохо». Инициатором бойкота стал Витя Лобов, - крепкий, сильный, но, скажем так, не очень умный и трудолюбивый лидер. «Братва, - предложил он, - А.Ф. заходит в класс, а мы его не видим, поняли? Орем, разговариваем, пишем, читаем. Делаем маленький бедламчик. Пусть хоть оборётся – не реагируем. Проверка на вшивость».

А.Ф. входит в класс. В классе шум, на учителя никакого внимания ученики не обращают. По глазам ребят, по фальшивой их оживленности, по ряду других деталей учитель догадывается о бойкоте. Что делать?

Задача 12. На уроке русского языка в 5 классе ученики самостоятельно выполняют упражнения. Учительница замечает, что сегодня усердно работает Саша. Вообще-то он заядлый двоечник, отношение к нему в классе насмешливо-снисходительное. Маленький, щуплый, всегда как будто немного испуганный. Если дается самостоятельная работа, Саша обычно сидит - бездельничает, виноватыми «собачьими» глазами глядит на учителя, в лучшем случае «сдирает» у великодушных соседей. Сегодня же пишет, поглядывая в учебник. Материал не сложный, вполне Саше по силам. - Молодец, Саша, - решила похвалить его учительница, - как приятно смотреть на тебя, когда ты думаешь, работаешь. По классу пробежал легкий шелест: то ли возглас удивления, то ли смешок. А вы ему пятерку поставьте, - острит кто-то из ребят, и все смеются: Саша и «пятерка» - вещи несовместимые.

Поставлю, если заслужит, - слегка повышает голос учительница, - когда закончите упражнение, я проверю у некоторых из вас тетради. - Работа закончилась, учительница проверяет тетради. Вот, наконец, к ней с тетрадью подходит Саша. Класс, вроде бы выполняет новое задание, но с любопытством поглядывают на Сашу и учительницу. Учительница берет в руки тетрадь и вдруг видит, что она пуста. Точнее: написан номер упражнения, а дальше - чистый лист... Итак, представьте себя на месте учительницы. Ваши действия?

Задача 13. На уроке русского языка в шестом классе учительница задает упражнение по развитию речи. Ребята должны описать внешность знакомого человека. Затем ученики зачитывают свои сочинения вслух. Доходит очередь до Толика Аристова. Учительница замечает некоторое оживление в классе, переглядки мальчиков, соседей Аристова по ряду.

Толик читает сочинение, и учительница с ужасом узнает в «знакомом человеке» - себя. С ужасом, потому что все недостатки (а учительница отдавала себе отчет в том, что не является красавицей) Аристов подчеркнул достаточно точно и зло. Учительница чувствует, как накатывает гнев, сжимаются кулаки. Первый раз в жизни ей хочется ударить ученика. Отношения с ребятами в этом классе всегда были хорошими, ей казалось, что ее уважают. Да и Аристов, казалось, излишне резвый и смешливый, но в общем «нормальный» мальчишка. Толик закончил сочинение-портрет. Вид у него шутливо-героический. Класс смотрит на нее. В глазах ожидание, испуг, в чьих-то - насмешка. Мальчики переглядываются. Что делать?

Задача 14. В дождливый осенний день учитель спешит в школу, на встречу с любимым десятым классом. Любимым он, собственно, стал недавно, потому что учитель первый год работает в школе. Учитель открывает дверь в класс и в недоумении останавливается. Дорога от двери до учительского стола «выложена», выстелена ребячьими куртками и плащами. Учитель невольно смотрит на свои заляпанные грязью туфли, поднимает глаза и встречает выжидающие взгляды ребят. Что делать?

Задача 15. Восьмой класс. Урок географии. Минут через десять после начала в класс заходит Сережа Ленков. Взмыленный, на шее след свежезамытой царапины, пуговицы на пиджаке оторваны. Ясно, что на урок Сережа явился после недавней драки, наскоро приведя себя в порядок. Взгляд злой, сосредоточенный. Под ноги ему попадает чья-то сумка, стоящая в, проходе. Отшвыривает ее ногой. Шумно, с грохотом, достает учебник, ручку. Ведет себя явно вызывающе. Сережа - один из лидеров в классе. Учительнице он нравится своей честностью, прямоотой, обостренным чувством справедливости; учится неплохо, хотя география к его любимым предметам не относится - сам об этом как-то сказал. Мальчики, оживившись, оглядываются, шепчутся - пытаются выяснить у Сережи, что произошло. Он

хмуро и гордо что-то басит своим соседям. В это время ученица отвечает у карты, но внимание класса приковано к Сереже. Как вести себя учителю?

5.3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Безопасность как социальное явление и категория бытия: этимология категории безопасности, виды безопасности.
2. Роль и место безопасности в жизнедеятельности человека и общества.
3. Понятие о психологической безопасности в науке. Основные категории концепции психологической безопасности.
4. Риски и угрозы современного общества.
5. Основы безопасного поведения личности в социуме.
6. Проблемы этики и психологии общения в истории философии и науки.
7. Понятие безопасного общения.
8. Критерии безопасного общения.
9. Условия безопасного общения в современном обществе.
10. Психические познавательные процессы и состояния в структуре безопасного общения.
11. Социальные стереотипы как возможная причина возникновения опасной социальной ситуации.
12. Определение насилия в разных сферах социальной практики. Классификация видов насилия.
13. Уровень психологического насилия во взаимодействии как показатель психологической безопасности.
14. Социальные причины насилия.
15. Психологические причины насилия.
16. Физические, психологические, социальные последствия насилия.
17. Психологические основы делового общения.
18. Обратная связь в общении. Правила обратной связи.

19. Факторы эффективного руководства. Стили управления.
20. Конфликт, его структура и стадии. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

5.4. Примерные критерии оценивания знаний студентов на зачете

Таблица 7

«ЗАЧТЕНО»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
	-затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
«НЕ ЗАЧТЕНО»	- неправильная оценка предложенной ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 8

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы,

	формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям изучаемой темы.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстами из списка литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Технологии проблемного обучения: проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума.
2. Интерактивные технологии: лекция-дискуссия, семинар-дискуссия, ролевая и деловая игра.
3. Информационно-коммуникационные образовательные технологии: практическое занятие в форме презентации.

4. Инновационные образовательные технологии: использование электронных библиотек, модульно-рейтинговая система проверки знаний студентов, решение ситуационных задач.

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные мультимедиа.
2. Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа.
3. Лицензионное программное обеспечение:
 - Microsoft Windows 10 64-х
 - Microsoft Windows 10 32-х
 - Microsoft Office Professional Plus (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC
 - Kaspersky Endpoint Security для бизнеса –
 - Стандартный Russian Edition
 - K-Lite Codec Pack

КРАТКИЙ КУРС ЛЕКЦИЙ

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Роль и место безопасности в жизнедеятельности человека и общества

Понятие «безопасность» употребляется применительно ко многим процессам. Оно отражает не только присущие конкретному случаю специфические признаки безопасности субъекта, но включает в себя нечто общее, что и позволяет использовать это понятие в различных областях.

Безопасность не существует сама по себе, изолированно от общей человеческой жизнедеятельности. Она тесно связана со всеми сторонами жизни общества, коренной задачей которого является самосохранение и развитие.

В настоящее время особое внимание уделяется изучению внутренних механизмов развития организации и функционированию развивающихся объектов, какими являются человек, общество, государство.

Развитие — необратимое, направленное, закономерное изменение конкретных материальных объектов, ведущее к возникновению или их качественно новых состояний, или принципиально новых объектов как целостных своеобразных систем. Только наличие всех трех этих свойств отличает процессы развития от других изменений. Это связано с тем, что обратимость изменений характеризует процессы функционирования, т. е. циклическое воспроизведение постоянной системы функций; отсутствие закономерности характерно для случайных процессов катастрофического типа; а при отсутствии направленности — изменения не могут накапливаться и процесс лишается характерной для развития единой, внутренне взаимосвязанной траектории.

Важнейшей особенностью социальной формы развития является тесная взаимозависимость между развитием и безопасностью. Фактически, развитие и безопасность — это две стороны общего процесса жизни общества. Еще в Древнем Риме четко выделялись эти две коренные функции человека и общества. Более того, Цицерон, к примеру, на первое место выдвигал проблему безопасности (видимо, с учетом конкретных условий общественной жизни того времени). Он говорил, что «прежде всего каждому виду живых существ природа даровала стремление защищаться, защищать свою жизнь ...избегать всего того, что кажется вредоносным, и приобретать, и добывать себе все необходимое для жизни»

Первичным является развитие, безопасность — вторична и призвана обеспечить развитие, защитить его от различного вида угроз. Неразрывность отношений функции развития и безопасности объясняется прежде всего принципиальным единством всех процессов человеческой деятельности, деление которых на отдельные сферы, отрасли, направления носит чисто условный характер, облегчающий познание реальности, но не имеющий к ней отношения. Специфика этого подхода объясняется системным, комплексным характером, поскольку безопасность едина и неделима. Это связано также и с тем, что практически в центре всех видов и уровней безопасности находится человек, так как именно он в первую очередь страдает от любых чрезвычайных ситуаций военных, социально-политических, экономических, экологических, техногенных и т. д.

Однако вторичность безопасности ничуть не умаляет ее роли и значения в объективной действительности.

Без обеспечения безопасности всякая человеческая деятельность оказывается бесцельной. Поэтому изучение проблем национальной безопасности по сравнению с другими направлениями познания в большей степени соответствует и способствует пониманию общества как единого, неразрывного целостного организма. Именно это обстоятельство, с одной

стороны, объясняет огромную сложность познания проблем обеспечения безопасности и слабую разработанность многих ее теоретических и практических аспектов, а с другой — порождает столь высокий интерес к проблемам безопасности со стороны чуть ли не всех отраслей науки, в первую очередь, общественных наук.

Конечно, реальная взаимосвязь между развитием и безопасностью носит более сложный диалектический характер, поскольку эти две важнейшие функции жизнедеятельности общества тесно связаны между собой и раздельно осуществляться в принципе не могут, являясь как бы двумя сторонами одной медали.

Безопасность не может выступать в качестве какого-то обособленного объекта изучения, она может являться только особым специфическим подходом к изучению различных сторон состояния и развития общества.

Понятие «безопасность» как сложнейшее многогранное социально-политическое явление объективно носит конкретно-исторический характер и тесно связано со всеми формами и направлениями взаимодействия в системе природа—человек—общество.

Психологические вопросы безопасности по традиции принято связывать с психологией труда, и это обстоятельство, вероятно, обусловило тот факт, что изучение этих вопросов годами велось главным образом в области производственного и сельскохозяйственного труда — основных объектов исследования данной отрасли психологии. Этому способствовало и то обстоятельство, что именно в названных видах труда наиболее часто возникали несчастные случаи и здесь они носили наиболее тяжелый характер, что влекло за собой наибольший ущерб экономического и социального порядка.

Понятие о психологической безопасности в науке

Психология безопасности — это отрасль психологической науки, изучающая психологические причины несчастных случаев, возникающих в процессе труда и других видов деятельности, и пути использования психологии для повышения безопасности деятельности.

Поскольку трудовая деятельность является наиболее распространенным видом деятельности, то далее речь будет вестись главным образом о ней.

Объектом исследования психологии безопасности являются различные виды предметной деятельности человека, связанные с опасностью.

Предметом исследования данной области являются:

- психические процессы, порождаемые деятельностью и влияющие на ее безопасность;
- психические состояния человека, сказывающиеся на безопасности его деятельности;
- свойства личности, отражающиеся на безопасности деятельности.

Концепция психологической безопасности образовательной среды – это система взглядов на обеспечение защищённости учеников от угроз, позитивного развития и психического здоровья в процессе педагогического взаимодействия.

В качестве основных положений концепции психологической безопасности образовательной среды И.А. Баева выделяет следующие:

1. Образование есть отрасль человекопроизводства. Это означает, что школа как социальный институт должна создать стабильные условия его производства и использовать технологии, которые содержат минимальный риск по нанесению вреда процессу формирования и развития личности.

2. Образовательная среда как часть образовательного пространства. Образовательное пространство имеет территориальную обозначенность и другие качественные характеристики, позволяющие полноценно

удовлетворять потребность развития, социализации и культурной идентификации детей и молодежи при обязательном соблюдении их безопасности. В качестве организационной структуры, обеспечивающей решение этих задач, выступает образовательная система, включающая в себя отдельные образовательные учреждения, психологической сутью которых является создание условий и возможностей для поддержания психологической безопасности образовательной среды. Единое образовательное пространство создается за счет образовательной политики, направленной на сохранение и укрепление физического, психического и социального здоровья всех субъектов системы образования. На уровне школы это выражается в системе мер, направленных на предотвращение угроз для позитивного, устойчивого развития личности.

3. Угрозы психологической безопасности образовательной среды. Основной угрозой во взаимодействии участников образовательной среды является получение психологической травмы, в результате которой наносится ущерб позитивному развитию и психическому здоровью, отсутствует базовое удовлетворение основных потребностей, то есть возникает препятствие на пути самоактуализации. Основным источником психотравмы – это психологическое насилие в процессе взаимодействия.

Основы безопасного поведения личности в социуме

На сегодняшний день реальность такова, что в современном мире никто не застрахован ни от социальных потрясений, ни от роста преступности, ни от экономической нестабильности. «Сверхзадача» состоит в том, чтобы люди поняли: человеческий организм - сложное, но в высшей степени хрупкое создание природы, и себя, свое здоровье, свою жизнь надо уметь беречь и защищать.

Человеческое сообщество как биосоциальная система может устойчиво функционировать в двух режимах: конструктивном и деструктивном.

Конструктивный режим предполагает достижение устойчивого баланса биологических (врожденных программ поведения) и социальных регуляторов (норм права). Он является результатом развития сознания и совершенствования норм культуры. Для цивилизованного общества характерны осознанно выработанные *ценности и нормы социального поведения*:

- признание ценности интеллекта и природной одаренности;
- признание ценности профессионализма и образованности;
- признание ценности личности и ее прав;
- признание неприкосновенности частной собственности;
- законопослушание;
- уважение чужих интересов и способность к компромиссу;
- честность и обязательность;
- расчетливость и бережливость.

Деструктивный режим характеризуется ослаблением влияния социальных регуляторов и активным доминированием биологических.

Общество сегодня достигло такой стадии развития, на которой общение между людьми играет решающую роль в реализации личностных интересов. Одним из видов социальной опасности является так называемое *деструктивное поведение*, причиняющее вред человеку и обществу в целом. Выделяют следующие типы подобного поведения:

- *аддиктивное* – это стремление к уходу от реальности путем изменения психологического состояния с помощью одурманивающих веществ;

- *антисоциальное* – противоправное, не соответствующее этике и нормам морали современного общества;

- *суцидное* – склонность к самоубийству, которая обусловлена рядом факторов: изоляцией от общества, беспомощностью (физической, правовой, интеллектуальной), неверием в будущее, потерей собственной независимости;

- *конформистское* – приверженность к официальным точкам зрения, приспособленчество;

- *нарциссическое* – самовлюбленность, повышенная чувствительность к оценкам других людей, на этой основе отсутствие сочувствия к ним, ко всему окружающему;

- *фанатическое* – слепая приверженность какой-либо идее;

- *аутическое* – затруднение социального, общественного контактов, оторванность от реальной действительности;

- *девиантное* – не соответствующее социальным и моральным нормам.

Безопасность - это не просто сумма усвоенных знаний, а умение правильно себя вести в различных ситуациях. Кроме того, люди могут оказаться в непредсказуемой ситуации на улице и дома, поэтому главной задачей является стимулирование развития самостоятельности и ответственности. В связи с этим традиционные формы обучения, принятые в различных учреждениях, могут использоваться лишь частично и больше внимания надо уделять организации различных видов деятельности, направленных на приобретение людьми определенного навыка поведения, опыта, так как все, чему нас учат, мы должны уметь применять в реальной жизни, на практике.

Люди не построили безопасный мир, а лишь заменили одни опасности другими. Но при этом расслабленные благами цивилизации они стали чересчур беспечны, неосторожны в повседневной жизни, утратили навыки поведения в экстремальных ситуациях. У большинства из нас нет культуры безопасности. Не война и эпидемии, не стихийные бедствия и экологические катастрофы уносят сегодня больше всего человеческих жизней, а

элементарная беспечность людей. Нужно знать и учитывать слабые стороны опасных для вас ситуаций, например, плохую физическую подготовку, боязнь замкнутого пространства (клаустрофобию), отсутствие дома и на работе технических средств безопасности, неисправность вашего мотоцикла или велосипеда. Нельзя, чтобы ваша халатность и неподготовленность обернулись бедой как для вас, так и для окружающих.

Опасности современного мира

Ежегодно в России гибнет более полумиллиона здоровых трудоспособных людей. Многие думают, что главные причины их смерти — вооруженные конфликты, природные и техногенные катастрофы. Однако это не так. Как установили российские ученые, занимающиеся проблемами риска и безопасности, первое место занимают собственное неразумное поведение и вредные или опасные привычки.

Курение 41,4%

Потребление алкоголя 27,6%

Дорожно-транспортные происшествия

(без железной дороги, мотоциклов и велосипедов) 13,8%

Огнестрельное оружие (без охоты) 4,6%

Стихийные бедствия 4,4%

Поражение электротоком 3,8%

Езда на мотоцикле 0,8%

Хирургические операции 0,7%

Рентгеновское облучение в медицинских целях 0,6%

Аварии на железных дорогах 0,5%

Обрушение больших строительных конструкций 0,3%

Езда на велосипеде 0,3%

Несчастные случаи на охоте 0,2%

Прочее 0,6%

Основы психологии насилия

Проблема насилия в обществе – одна из самых глобальных проблем нашего времени. Содержанию слова «насилие» и различным его категориальным (понятийным) значениям (социологическое, религиозное, национальное, медицинское, сексуальное, преступное насилие и др.) уделяется пристальное внимание всего мирового сообщества.

Термин «насилие» получил широкое развитие в общественных науках, что существенно затруднило его дальнейшее понимание в качестве уголовно-правовой категории. *Насилие* определяют как элемент политической, социальной, экономической организации общества. Мировое сообщество стремится найти и описать единую форму человеческого поведения, несущего в себе содержание разрушающей силы – зло. Так, всемирная организация здравоохранения определяет «насилие» как «преднамеренное применение физической силы или власти, действительное или в виде угрозы, направленное против себя, против иного лица, группы лиц или общины, результатом, которого являются (либо имеется высокая степень вероятности этого) телесные повреждения, смерть, психологическая травма, отклонения в развитии или различного рода ущерб».

В настоящее время сложилось несколько подходов в определении видов насилия:

По характеру насилия:

- Физическое;
- Психическое;
- Сексуальное;
- Пренебрежение нуждами.

По субъектам, применяющим насилие:

Должностные лица и лица, выступающие в официальном качестве (пытки и жестокое обращение, бесчеловечное и унижающее достоинство).

Отношения «государство – человек»;

Остальные субъекты. Отношения «человек-человек».

По среде/окружению/обстановке, в которой происходит насилие:

Бытовое;

Домашнее / семейное;

Школьное;

Другое.

Понятие о психологическом насилии

Психологическое насилие – это физическое, психическое, духовное воздействие на человека (социально-организованное), которое понижает его нравственный, психический (т.е. моральный, коммуникативный) и жизненный статус (в том числе правовой, социальный), причиняя ему физические, душевные и духовные страдания, а также угроза такого воздействия.

Следствие – получение ребенком психологической травмы.

За последнее десятилетие в три раза выросло число детей, бежавших от родителей, из учебно-воспитательных учреждений, пропавших без вести, многие из них стали жертвами преступлений. По данным прокурорского надзора основной причиной усиления этой опасной тенденции является отсутствие надлежащего семейного и общественного воспитания, жестокое обращение взрослых и сверстников, провоцирование несовершеннолетних на бегство и, нередко, толкавшее их к суициду.

Моральное и физическое насилие, порочные методы воспитания, унижение человеческого достоинства сопутствуют жизни многих детей,

подростков в семье, дошкольных учреждениях, школах, детских домах, интернатах.

Дефицит гуманности и милосердия в обществе сказывается, прежде всего, на детях как наименее защищенной части населения. Их проблемам и переживаниям стали уделять меньше внимания не только в семье, но и в школе.

Жестокое обращение взрослых с детьми и подростками приводит их к отчаянию, безысходности, депрессиям и, как следствие, к самоубийству.

По данным государственной статистики количество детей и подростков, покончивших с собой, составляет 12,7% от общего числа умерших от неестественных причин. За последние пять лет самоубийством покончили жизнь 14157 несовершеннолетних. За каждым таким случаем стоит личная трагедия, катастрофа, безысходность, когда страх перед жизнью побеждает страх смерти.

Анализ материалов уголовных дел и проверок обстоятельств причин самоубийств несовершеннолетних, проведенный Генеральной Прокуратурой России, показывает, что 62% всех самоубийств несовершеннолетних вызвано семейными конфликтами и неблагополучием, боязнью насилия со стороны взрослых, бестактным поведением отдельных педагогов, конфликтами с учителями, одноклассниками, друзьями, черствостью и безразличием окружающих.

Изучение проблемы суицида среди молодежи показывает, что в целом ряде случаев подростки решались на самоубийство в целях обратить внимание родителей, педагогов на свои проблемы и протестовали таким страшным образом против бездушия, безразличия, цинизма и жестокости взрослых. Решаются на такой шаг, как правило, замкнутые, ранимые по характеру подростки от ощущения одиночества, собственной ненужности, стрессов и утраты смысла жизни.

Своевременная психологическая поддержка, доброе участие, оказанное подросткам в трудной жизненной ситуации, помогли бы избежать трагедии.

Учитывая вышеизложенное, остроту и важность проблемы, необходимо осуществить анализ состояния образовательной среды в аспекте ее психологической безопасности.

Под психологической безопасностью следует понимать состояние образовательной среды, свободное от проявлений психологического насилия во взаимодействии всех субъектов образовательного процесса, способствующее удовлетворению их потребностей в личностно-доверительном общении, создающее референтную значимость среды и обеспечивающее психическое здоровье включенных в нее участников.

Социальные причины насилия

Применительно к семейному насилию, его причины зачастую просто делят на две группы: психологические и социальные. В качестве социальных называют бедность, низкий уровень дохода семьи, безработицу, социальную изоляцию и закрытость, перенаселенность и др.

Сторонники *социологической модели* подчеркивают влияние социокультурных факторов (усвоенных в детстве и принятых в данной социальной группе стереотипов семейных отношений), жилищных и материальных условий, порождающих хронический психологический стресс и посттравматические расстройства. Представители *психиатрической, медицинской* теории рассматривают жестокое обращение и пренебрежение ребенком как это следствие патологических изменений в психике родителей, их деградации и алкоголизации. С точки зрения *социально-психологической* проявления насилия объясняются личным жизненным опытом родителей, их "травмированным" детством. Наконец, принадлежащие к *психологической* теории убеждены в том, что ребенок сам создает предпосылки для жестокого

обращения, и обосновывают концепцию плохого обращения как конечного результата деструктивных детско-родительских отношений. На этом фоне логичным представляется утверждение некоторых зарубежных ученых (Р. Джиллес, М. Страус) об отсутствии единой теории, способной полностью объяснить истоки и причины домашнего насилия, поскольку специалисты исходят из собственных профессиональных убеждений. Поэтому насилие можно трактовать как многоаспектное явление, порождаемое взаимодействием а) личностных особенностей родителей и ребенка, б) внутрисемейных процессов, в) социально-экономических условий.

Соглашаясь с тем, что наиболее распространено домашнее насилие над ребенком, подчеркнем, что острее всего дети сейчас реагирует не на насилие в семье, а на эмоциональное насилие со стороны взрослых (учителей, воспитателей) в школе. Именно там они проводят больше всего времени, находят основной круг друзей, знакомых и среду для самовыражения, связывает с этим местом возможность своего дальнейшего развития: поступление в техникум, институт, университет. Можно выделить несколько причин, которые вызывают применение насилия по отношению к ученикам в школе:

1. *Исторические предпосылки*, обусловившие механическое перенесение в наше время педагогических систем воспитания, традиционных для Советского Союза. Советская педагогика основывалась на стирании индивидуальности ученика, превращении его в "винтик" и отличалась авторитаризмом, диктатом, стрессовой воспитательной стратегией формирования личности.

2. *Психологическая неустойчивость педагогов*. Как известно, их труд относится к числу наиболее напряженных в эмоциональном плане, требующих большого самообладания и саморегуляции. Недостаточный уровень психологической культуры, слабое владение коммуникативными

навыками зачастую приводят к "эффекту выгорания" и делают учителя в многочисленных стрессовых ситуациях одновременно "палачом" и "жертвой".

3. *Профессиональная несостоятельность*, выражающаяся в неумении или нежелании педагога с уважением отнестись к личности и проблемам ребенка, провоцирующим нестандартное поведение. В результате вместо помощи ученик слышит обвинение в возникновении этих самых проблем, что приводит к нервному срыву и даже к попыткам суицида. По данным исследований, чаще всего дети решают умереть из-за школьных конфликтов, которые стоят на первом месте и составляют не менее четверти от всех причин побудивших подростков покончить жизнь самоубийством.

Психологические причины насилия

Психологическое насилие – это воздействие, направленное на близкого человека с целью установления над ним своей власти. Для этого систематически используются такие средства, как:

- упреки и брань;
- пренебрежительное отношение;
- запугивание;
- оскорбления и высмеивание;
- контроль над деятельностью, над распорядком дня, над кругом общения;
- принуждение к исполнению унижающих действий.

Применительно к семейному насилию, его причины зачастую просто делят на две группы: психологические и социальные. К психологическим относят низкий образовательный и культурный уровень родителей, традиционные методы воспитания, конфликты в семье, а также отсутствие навыков и умений в воспитании детей. Такая позиция четко прослеживается у Н.Ю. Синягиной, которая подчеркивает, что недостаток заботы о детях со

стороны родителей может быть непредумышленным, выступать как следствие стихийных бедствий, социальных потрясений, болезни, бедности, неопытности или невежества взрослых.

К наиболее типичным причинам насилия над детьми она причисляет:

1. Многовековые традиции патриархального воспитания, проповедовавшего ремень да порку как лучшее воспитательное средство. Это отразилось в русском фольклоре: "За одного битого двух небитых дают", "Больше тумачков – меньше дураков" и др.
2. Пропагандируемый в современном обществе культ жестокости, который, по прогнозу социологов, должен был прийти на 1994–1996 годы, но не пошел на спад.
3. Низкий уровень общей и правовой культуры населения, когда ребенок воспринимается как объект воздействия, а не субъект взаимодействия.
4. Вытекающее из невежества бессилие родителей, которые не могут добиться позитивных результатов иными средствами, кроме жестокости.
5. Группа российских ученых, в том числе Е.И. Цымбал и др. ("Жестокое обращение с детьми и его последствия"), отдельно останавливаются на такой причине насилия над детьми, как "отсутствие у женщины любви к ребенку, когда он еще находится в материнской утробе, то есть к ребенку от нежеланной беременности. Его, еще ничем себя не проявившего, уже не любят, не думают и не заботятся о нем. Будучи эмоционально отвергнутыми еще до рождения, такие дети рождаются раньше срока в два раза чаще, по сравнению к детьми от желанной беременности, они чаще имеют низкую массу тела, чаще болеют в первые месяцы жизни, хуже развиваются."

Физические, психологические, социальные последствия насилия

Последствия физического насилия в семье могут быть самыми разными: от незначительных и практически не оказавших влияние на

развитие личности до грубых нарушений, включая психопатологию, саморазрушающее и асоциальное поведение. Это определяется многими факторами, в том числе особенностями ребенка, его возрастом, характером отношений с наказывающим родителем, силой и способом наказаний.

Прямыми психологическими последствиями насилия, являются выраженные негативные эмоции: страх, тревога, растерянность, беспокойство. Пролонгированные последствия жестокого обращения в детстве, в основном, выражаются в задержке психофизического развития, появлении различной невротоподобной симптоматики: расстройствах сна, аппетита. У многих детей, которых физически наказывали, появлялся энурез, энкопрез, различные тики, ночные страхи и т.п. Подростки склонны давать отчетливые протестные реакции на наказания родителей, типичны также уходы из дома, поиск поддержки в асоциальных компаниях, иногда суицидальное поведение.

Довольно часто девочки, выросшие в семьях, где практиковались физические наказания со стороны отцов, находят себе партнеров, которые склонны решать проблемы с применением физической силы. Насилие имеет тенденцию воспроизводиться в следующих поколениях, нередко принимая более грубые формы.

Повторяющееся насилие ведет к значительным психологическим страданиям, посттравматическому стрессу, депрессии, непреходящему чувству страха, а иногда и к более серьезным последствиям, таким как попытки суицида. Результатом данного вида насилия также может стать обострение хронических соматических заболеваний и появление психосоматических заболеваний. Кратковременными последствиями психологического насилия является комплекс негативных переживаний (чувства униженности, обиды, вины, страха; состояния тревоги, неуверенности в себе, зависимости и бесправия). Хроническая депрессия, самодеструктивные тенденции, трудности функционирования в рамках

супружеской и родительской ролях – все это относится к долговременным последствиям психологического насилия.

У человека, подвергающегося систематическому психологическому насилию, развивается модель образа жизни жертвы и формируется состояние «готовности» реализовывать эту модель в течение своей жизни.

Характерными чертами образа жизни жертвы являются следующие аспекты:

- искажение образа Я, обвинение себя за происходящее, снижение чувства собственной ценности и значимости;
- чувства страха и беспомощности как доминирующие чувства; при этом, мир воспринимается как двусмысленный, неопределенный и всегда опасный;
- открытость, хрупкость и неопределенность границ собственного Я, неспособность вовремя идентифицировать различные формы насилия; неспособность установить пределы и ограничения;
- депривация базовых потребностей (неудовлетворение потребности в любви, принятии, понимании, принадлежности);
- выраженное стремление к близости, синдром эмоциональной зависимости (созависимости): сверхпотребность в любви, страх потерять объект привязанности, зависимость, неуверенность в себе и в других, отрицание собственных потребностей;
- подавление или обесценивание собственных чувств и переживаний, нарушение способности наслаждаться жизнью, нарушение способности к установлению эмоциональной близости, синдром «аффективной тупости» (отсутствие чувства общности с другими людьми, ощущение себя неспособным строить отношения эмоциональной привязанности, отвержения себя и других).

Введение в виктимологию

Когда совершается какое-либо преступление против личности, негодование общества обрушивается на преступника, а все сочувствие устремляется к пострадавшему. Это закономерность. Однако существует любопытная статистика: психологи и криминалисты разных стран пришли к выводу, что 70-90 % всех преступлений в той или иной степени спровоцировала сама жертва. Поэтому совсем не случайно возникла виктимология (от англ. Victim - «жертва» и греч. «логос» - «понятие», «учение») или наука о психологии жертвы.

Проявления виктимности можно условно разделить на несколько видов.

Виктимность предметов

Вы смотрите на чьи-то окна и при этом машинально отмечаете: «Засохшие цветы на подоконнике и пересушенное белье на балконе». Обычный человек не обратит на такой факт внимание, но для преступников это — первый признак того, что хозяева в отъезде. О том же говорит и переполненный почтовый ящик. Виктимной может быть входная дверь, отличающаяся от других шикарной обивкой, визитная карточка, тисненая золотом, престижная модель сотового телефона и т. д. Привлечь внимание способен и ребенок, которого отпустили гулять во двор в дорогой одежде или с дорогими игрушками.

Виктимность поведения

В эту категорию входят проявления на редкость провоцирующего поведения. Вот небольшой пример. Из здания фирмы в день зарплаты выходят люди. Можно заметить, как кто-то машинально ощупывает свой карман, тем самым указывая наиболее вероятное место, где лежит некоторая

сумма денег. Чем тщательнее вы прячете что-то в своих вещах на пляже, украдкой оглядываясь вокруг, тем более виктимно вы себя ведете.

При захвате террористами заложников есть реальный шанс быть убитым или раненым, если вы вскочите, сделаете резкое движение либо начнете судорожно копаться в карманах или в сумочке, чтобы достать лекарство, платок.

Вы в чужом городе. Спрашивая у первого встречного, как куда-то пройти, рассказываете, что здесь впервые, знакомых у вас нет и т.д. То же самое говорите у справочного бюро, выясняя нужный адрес, в то время как за вашей спиной стоят незнакомые люди.

Перечень примеров виктимного поведения можно продолжить:

- демонстрация крупной суммы денег при расплате за покупку;
- дорогостоящий подарок, врученный в присутствии посторонних;
- открытая форточка на первом этаже или записка в дверях «Ключ под ковриком»;
- ключ в замке зажигания и включенный двигатель машины, когда водитель отошел даже на несколько минут;
- пьяный гражданин в дорогой одежде, с дорогим портфелем и дорогими часами, в одиночестве бредущий по ночному городу;
- девушка в короткой юбке и кофточке с глубоким декольте, идущая через темный сквер, в котором слышны пьяные мужские голоса;
- демонстрация поздним вечером в общественном транспорте или на улице дорогих украшений;
- согласие пойти с незнакомым человеком в его квартиру или гостиничный номер послушать музыку;
- выглядывающий из кармана кошелек и т.д.

Поведение в чужом городе

Старайтесь не выделяться внешним видом и манерой поведения. То, что вы иногородний, может выдать не только фотоаппарат или карта города в руках, но и некоторая растерянность в поведении. Поэтому держитесь уверенно, не озирайтесь по сторонам. За справками относительно нужного адреса обращайтесь к полицейским, продавцам киосков или к людям пожилого возраста. Перепроверьте полученную информацию, прежде чем решите ею воспользоваться.

Предупреждение уличных краж

- Нередко преступники разыгрывают целые спектакли, чтобы усыпить бдительность жертвы: изображают падение, прикидываются глухонемыми, обращаются с просьбой разменять крупную купюру, донести вещи, показать дорогу и т.п. Будьте особенно внимательны в подобных ситуациях.

- Находясь в магазинах, на ярмарках, рынках, остановках и в городском транспорте, не кладите деньги в задний карман брюк, внутренний карман пиджака, если тот не застегнут. Женщинам не следует класть деньги в сумочку через плечо, замок которой легко открывается.

- Если вам удалось вычислить вора, советуем самим перейти в атаку. Пристально разглядывайте подозрительного субъекта, давая понять, что его намерения разгаданы. Без всякого сомнения, вор отойдет, ведь главный его козырь — безликость — раскрыт.

- Находясь в толпе, будьте особенно внимательны и осторожны. Держите сумочку в руках так, чтобы ее нельзя было открыть или разрезать снизу или сбоку, например, перед собой. Кошелек или бумажник положите как можно глубже. Удобно пользоваться закрытыми сумками (типа дипломата). Не носите ценности и деньги в полиэтиленовых пакетах,

которые можно легко разрезать и вырвать из рук. Как показывает опыт, деньги и документы надежнее держать во внутренних застегивающихся карманах.

-Когда берете с собой крупную сумму денег, разложите их по разным местам, а не кладите все в бумажник. Если вы попадетесь вору, то он, проверив один карман, вряд ли рискнет исследовать остальные.

- Собираясь за дорогими покупками или отправляясь в банк за крупной суммой, вы можете попросить родственников или друзей сопровождать вас. Пользуйтесь в таких случаях чеками или кредитными карточками для безналичного расчета. При оплате покупок не привлекайте внимание окружающих к содержимому своего кошелька.

- В общественном транспорте не засыпайте, не читайте и не смотрите в окно, если ваша сумка или чемодан находятся на полу вне поля зрения. В такой ситуации вы — самая лучшая приманка для вора. В транспорте лучше не стоять около дверей — здесь у вас может выхватить сумку из рук кто-нибудь из выходящих пассажиров.

- Насторожитесь, если заметите, что кто-то пытается подойти к вам поближе, встает сзади или сбоку, прижимается, отвлекает ваше внимание. Воры-карманники рассчитывают на ловкость рук, невнимание людей, безразличие окружающих. Поэтому будьте внимательны, предупредите человека, если заметите, что вокруг него вьется подозрительный тип. Помогайте другим, и вам помогут в подобной ситуации.

- Что делать, если вы поймали преступника в момент кражи? Хватайте вора за одежду, руку, волосы, постарайтесь помешать ему избавиться от похищенного или передать украденную вещь сообщнику, который стремительно скроется с места происшествия. Поднимите шум, кричите: «Держите вора!», «Вор!», привлеките внимание окружающих жающих и с их помощью попробуйте задержать преступника. Если это случилось в транспорте, известите водителя (машиниста) и попросите его не открывать

двери. Обратитесь к прохожим (водителю), чтобы они вызвали полицию, или вместе с ними сами доставьте вора в ближайшее отделение.

- При оказании воров или его сообщниками вооруженного сопротивления не пытайтесь задержать преступников самостоятельно, а срочно вызывайте сотрудников полиции. Если задержать вора не удалось, как можно более подробно опишите его приметы работникам правоохранительных органов, укажите направление, в котором тот скрылся.

- Если пропажу вы обнаружили не сразу, уже тогда, когда вора и след простыл? Прежде всего смиритесь с мыслью, что раскрыть подобную кражу очень сложно, а если вы имели дело с профессионалом — практически невозможно. По некоторым данным, за год в России совершается более 300 тысяч карманных краж. Раскрывается же даже в самые лучшие времена всего 1–3%. Тем не менее надежда вернуть украденное все-таки есть, поэтому, обнаружив пропажу, необходимо как можно быстрее обратиться в ближайшее отделение полиции. На предполагаемое место преступления должна выехать опергруппа, чтобы проверить, не скрывается ли вор где-нибудь поблизости.

В отделении полиции, на территории которого произошла кража, необходимо написать заявление.

Предупреждение мошенничества

Смысл его состоит в том, чтобы жертва добровольно рассталась с деньгами или имуществом (допустим, подписала бумаги о передаче права собственности). Задача мошенника — создать необходимые для «операции» условия, причем все должно происходить только по согласию сторон, угрозы и насилие здесь не сработают. На ниве мошенничества «трудятся» контактные, симпатичные, порой даже обаятельные люди, умеющие и завязать разговор, и ненавязчиво направить его в нужное русло. Ставку они

делают на знание психологии жертвы. Мошенники чаще действуют в группах. Традиционный состав групп мошенников таков: «зазывало» (выбирает и начинает обрабатывать жертву), «подкидчик» (исполняет вторую главную роль) и «прикрытие» (ведут наблюдение и в случае необходимости нейтрализуют жертву). Когда жертву выбирают, завлекая не первого встречного, а заранее намеченного человека, крик вряд ли поможет. На помощь в этом случае надо призывать свой интеллект и сообразительность.

Виды и приемы мошенничества безграничны, и притом постоянно совершенствуются, поэтому перечислить их все невозможно. Вот лишь наиболее распространенные способы завладения чужим имуществом.

-Продажа поддельных и некачественных товаров.

-Обсчет при обмене валюты, размене крупных денежных купюр или покупке дорогостоящей вещи.

-Всевозможные гадалки, ворожеи, колдуны, целители. Их жертвами становятся в основном женщины, преимущественно молодые и потому не обладающие достаточным жизненным опытом или слепо верящие во всякие семейные сглазы, порчи и проклятия. Результат всегда один — испуганная жертва лишается кошелька или сама отдает мошенникам «проклятые» деньги.

-Мошенник выдает себя за другое лицо. Например, под видом полицейского устраивает обыск и изымает таким образом ценности.

-Сбор пожертвований от имени православной (или иной) церкви, благотворительной организации, фонда. Собирают деньги могут на лечение тяжелобольного человека, на восстановление храма и даже на корм голодающим животным. Подобные мошеннические схемы рассчитаны в основном на доверчивых людей, у которых нет времени на проверку информации, а сделать доброе дело хочется.

- Финансовые пирамиды. Они ничего не производят: их прибыль формируется за счет средств, вносимых новыми участниками, и ранее вступившие просто обогащаются за счет последующих. Тем не менее мошенники по-прежнему завлекают граждан в свои сети обещаниями огромных доходов за короткое время.

-Махинации с недвижимостью. Недвижимость всегда была и остается предметом особого интереса мошенников в силу своей дороговизны. Чего только ни придумывают аферисты, иногда ради одной-единственной сделки: используют подставных лиц, подкупают нотариуса, составляют хитрые договора в свою пользу и даже меняют номера квартир на этаже или название улицы на доме.

- Автомобильные аферы

- Мошенничество при устройстве на работу. Как показал опрос, проведенный Исследовательским центром рекрутингового портала SuperJob.ru, с мошенничеством в процессе поиска работы сталкивался каждый второй экономически активный житель нашей страны. Платное предоставление вакансий или оформление трудовой книжки, продажа нелегальных разрешений на работу, обещания быстрого карьерного роста при условии, что соискатель приобретет у фирмы её продукцию, — вот основные схемы обмана на рынке труда.

- Отдельного разговора заслуживает «высокотехнологичное» мошенничество, которое вошло в нашу жизнь вместе с такими благами цивилизации, как компьютеры, мобильные телефоны и Всемирная паутина. Причем технические новинки с успехом применяются как в уже существующих схемах (тот же сбор средств от имени несуществующего благотворительного фонда, но уже в Интернете), так и в принципиально новых. Злоумышленники облегчают чужие кошельки, используя пластиковые карты, электронные платежные системы, системы денежных переводов и мобильные телефоны.

Наибольший ущерб наносят мошенники, ворующие деньги с пластиковых карт. Ежегодные убытки от махинаций с ними в мире оценивают приблизительно в 200 миллиардов долларов! Причем в отличие от американцев, чьи карты чаще всего подделывают, россияне обычно становятся жертвами собственной невнимательности. Кражи в основном происходят с украденных и потерянных карт, которые преступники обналичивают в супермаркетах или в банкоматах.

- Банковские системы, работающие через Интернет, очень удобны, но расплачиваться за это удобство порой приходится потерей денег. Основную опасность представляет фишинг (от англ. «fishing» — рыбная ловля, выуживание), целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователя — логина и пароля. Схема действия такова: по электронной почте клиенту присылают письмо, якобы из банка, в котором сказано, что для подтверждения пароля нужно перейти по ссылке. А ссылка эта ведет на сайт, который как две капли воды похож на страницу ввода личных данных на сайте банка. Введенные на фальшивой странице данные направляются напрямик к хакеру, и он таким образом получает доступ к средствам на счете.

- Мобильные мошенники. Большинство схем основаны на людском доверии и жажде наживы: мошенники обещают своей жертве всевозможные «бонусы» и «выгоды» или сообщают о выигрыше приза. Все, что требуется от человека, — это позвонить по указанному номеру, отправить SMS-сообщение или пополнить счет с помощью карт экспресс-оплаты. Спекулируют мошенники и на переживаниях людей: звонят и, представившись другом / сослуживцем / полицейским, взволнованным голосом сообщают, что с вашим родственником приключилась беда (попал в аварию, сбил человека) и теперь срочно нужны деньги.

Подведем итог. В арсенале современных жуликов сегодня великое множество самых различных способов обмана. Но большинство из них

сближает главное — они обманывают тех, кто забывает простую истину: бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Поэтому универсальное оружие для защиты от мошенников одно — ваш здравый смысл. Будьте скептиком, не верьте заманчивым, на первый взгляд, предложениям, обещающим разом решить все ваши проблемы. Важный сигнал опасности — ощущение, что вам неожиданно и несказанно повезло. Лучше перестраховаться и лишний раз проверить всю информацию, чем оказаться обворованным.

Что делать, если вы все же стали жертвой мошенничества? Немедленно сообщите о происшествии в полицию, укажите приметы преступников. Для возбуждения уголовного дела по факту мошенничества нужно написать заявление на имя начальника отделения. Советуем обратиться в полицию, даже если сделка была незаконной, иначе впоследствии вы можете стать жертвой шантажа со стороны обманувших вас людей.

Поведение в случае грабежа или разбоя

Грабеж и разбой относятся к так называемым корыстно-насильственным преступлениям, при которых насилие — не цель, а лишь средство достижения цели. Стремятся же грабители завладеть чужим имуществом, при этом хищение совершается открыто, одним человеком или группой лиц по предварительному сговору. Преступники часто применяют оружие и могут нанести жертве серьезные ранения. Задача нападающего - запугать человека, парализовать его угрозой использования оружия. Причем оружия реально может и не быть, достаточно создать видимость того, что оно есть.

Лучший способ избежать грабежа — не создавать ситуации, в которых он возможен. Не гуляйте в безлюдном месте, особенно в темное время суток. Избегайте вечером заходить в уединенные дворы и проулки. Не заглядывайте из любопытства в пустующие дома.

Как себя вести, если на вас все же напали? В такой ситуации требовать от человека хладнокровия и здравомыслия трудно, тем не менее сохранять их необходимо. Помните — угроза убийства при всей демонстративной решительности преступников — еще не убийство. Хотели бы убить, уже убили бы — эта спасительная мысль у вас постоянно должна сохраняться. Не совершайте неосторожных, необдуманных поступков: они могут подтолкнуть бандитов к убийству. Хотя в душе у вас может все кипеть, не следует допускать бессмысленных угроз типа «Ну, я тебя еще встречу», «Я тебя запомнил» и т.п. Запомнить бандитов, конечно, надо, но не разглядывайте их демонстративно. Лучший способ запечатлеть в памяти лицо нападающего в скоротечной и нервной ситуации грабежа, это удержать в памяти его взгляд, глаза. При опознании воспоминание о характере взгляда и выражении глаз поможет вам узнать преступника.

Если силы не равны, а затягивать время в расчете на подмогу явно бесполезно, да и бежать нельзя — отдайте требуемое. Помните: у преступника нервы тоже напряжены, и если перед вами психопатическая личность, то он может нажать на спусковой крючок или ударить, даже если перед нападением намеревался только «попугать».

Стать жертвой грабителей может каждый, поэтому обдумать свое поведение в подобной ситуации очень полезно. Еще раз напоминаем: паниковать и цепенеть от страха нельзя — это худшее, что можно продемонстрировать бандитам. Постарайтесь вести себя разумно, ваша задача — сохранить свою жизнь и здоровье, так как никакие богатства их не стоят.

Поведение в ситуации угрозы, шантажа, вымогательства

При всем многообразии, угрозы, признаваемые юристами, обладают сходными чертами. В подавляющем большинстве случаев они преследуют

цель добиться бездействия жертвы: вы выпустите из рук сумку, отдадите грабителю кошелек, обратитесь в бегство от хулигана, признаете правоту ресторанного дебошира. Угроза всегда демонстрируется в форме, свидетельствующей о готовности нападающего незамедлительно ее исполнить («Убью!», «Кошелек или жизнь!»). Наиболее характерны подобные угрозы для уличной преступности. В чем особенность такой преступности? В том, что ситуация на улице быстро меняется, и чаще всего не в пользу преступника: появляются очевидцы, а то и подмога потерпевшему; возникают автомобильные пробки, и грабитель уже не может воспользоваться машиной, чтобы скрыться с места происшествия; прекращается снегопад, и на асфальте читаются все следы и т. д. Поэтому, ощутив угрозу реального применения насилия и поняв, что убежать не удастся, тяните время в надежде, что ситуация изменится в вашу пользу. Лучший способ для неподготовленного обывателя выйти без потерь из трудного положения — подчиниться требованиям нападающего. Рекомендуем прислушаться к этому совету, даже если внутри у вас все протестует. Если вы не готовы оказать сопротивление, не стыдитесь этого. Однако не спешите выполнять все предъявленные требования. Подчиняйтесь, но медленно. Время работает на вас. Прикиньтесь человеком, который от страха растерялся и не поймет, что необходимо делать. Подобное поведение понятно преступнику. Для злоумышленника это сигнал, что он не подвергнется внезапной контратаке со стороны жертвы. Переспрашивайте нападающего, делайте вид, будто не понимаете его, искренне хотите выполнить приказ, но не знаете как. Преступник спишет все на страх и не очень разозлится. Он будет уверен, что вы просто-напросто перепуганы.

Если угрожают по телефону, не бросайте трубку. Слушайте и запоминайте все, что вам говорят. Постарайтесь продлить разговор, ведите его спокойно, не повышая голоса. Попробуйте получить максимум

информации о звонившем (пол, возраст, дефекты речи, акцент и т.д.). Оцените реальность угроз, степень информированности о вас и вашей семье, чтобы определить источник сведений. Попробуйте записать разговор — установить личность говорившего в этом случае будет гораздо легче. Ведь голоса, как и отпечатки пальцев, различаются по тембру и высоте. Современная аппаратура при проведении фонографической экспертизы способна отсекалть все посторонние звуки, воспроизводя в итоге «чистые» голоса людей. Помните: аудиозаписи принимаются в качестве доказательства в суде!

Можно притвориться, будто произошла ошибка, и ваш абонент попал не туда. Закончив разговор, положите трубку рядом с аппаратом (в течение полутора часов канал связи сохраняется, даже если абонент повесил трубку). Позвоните с другого аппарата, например, с мобильного или от соседей на свою телефонную станцию (ее номер можно узнать в справочной службе). На каждой телефонной станции круглосуточно работает диспетчер. Попросите его определить и зафиксировать номер, с которого звонили. Результаты вам, правда, не сообщат, но по запросу из полиции необходимую информацию предоставят.

Ценность подобного хода в том, что звонивший точно не знает, дошла его угроза до жертвы или нет. Такое положение дел вселяет в него неуверенность и увеличивает свободу вашего маневра.

Аналогичного результата можно достичь и в том случае, когда у звонящего нет сомнений, что он разговаривает именно с вами. Замолчите в начале или в середине разговора. Поскольку звонить подобная публика предпочитает издалека, у преступника будут все основания списать молчание на перебой связи. Вы узнаете все, что вам хотели сказать, а преступник так и не поймет, выполнил он свое намерение или нет. Причинение постоянных (в том числе мелких) помех злоумышленнику, которые тот будет вынужден преодолевать — ключ к его аресту.

Угроза может поступить и по почте. В этом случае конверт и все его содержимое нужно сберечь и как можно скорее обратиться в правоохранительные органы — отпечатки пальцев, если их не выявить и не закрепить, больше нескольких дней не сохраняются. Обратный адрес, конечно, будет указан неверный, но бумага, краситель, текст могут многое рассказать об авторе.

Запомните: выбор за вами. Есть два пути: вы выполняете требования тех, кто вам угрожает, либо обращаетесь в полицию. Во втором случае преступники поймут - вы не их поля ягода, вам нечего скрывать от правоохранительных органов. Не пошли в полицию — значит, боитесь, что она сунет нос в ваши дела. В этом случае «сотрудничество» вам обеспечено.

Предупреждение преступлений сексуального характера

Сексуальное насилие относится к числу преступлений против личности, при котором преступник вторгается в наиболее интимную сферу человеческой природы. Даже в уголовной среде к насильникам относятся с презрением и ставят их на низшую ступень уголовной иерархии.

От сексуального насилия не застрахован никто, в том числе и мужчины. Однако гораздо чаще насилию подвергаются молодые девушки и дети обоих полов, так как и у тех, и у других нет жизненного опыта и умения не попадать в двусмысленное положение. Вероятность того, что человек станет жертвой насилия, почти не зависит от его внешних данных, как думают некоторые. В гораздо большей степени эта опасность связана с поведением и способностью вовремя оценивать ситуацию, не допускать опасного развития событий. Многие интуитивно понимают, как надо себя вести, чтобы избежать сексуальных посягательств. У них выработался собственный стиль поведения в подобных случаях и приемы противодействия нападающему. Но есть и те, кто нарочно ведет себя

вызывающе, будто напрашивается на неприятности. Особенно это касается молодых девушек.

Сексуальным поведением человека управляют не только инстинкты, поэтому оно гораздо сложнее и многообразнее, чем у животных. Однако в основе его лежит то же распределение ролей между полами. Поэтому, если женщина, допустим, неловко убегает от мужчины или оказывает несколько кокетливое (как говорят, типично женское) сопротивление, она, сама не желая того, играет традиционную роль в сексуальном ритуале и еще больше раззадоривает своего преследователя. Важным показателем готовности к спариванию во всем животном мире служит отсутствие явного агрессивного отпора со стороны самки.

У людей тоже есть свои условные сигналы, но они не так определены и однозначны, как в животном мире, более сложны и изощренны. Раздражителей, которые действуют почти на всех, гораздо больше, чем специфических. О них необходимо знать, чтобы не провоцировать противоположный пол, особенно в ситуациях, когда угроза насилия повышена. Важную роль играет костюм. Известно, что облегчающая одежда, открытый живот, глубокие вырезы, полупрозрачные детали, короткие или длинные с разрезом юбки являются очень сильными раздражителями для мужчин. Если вы одеты вызывающе и к тому же ведете себя неправильно, то в определенных обстоятельствах можете подтолкнуть к насилию даже вполне добропорядочного мужчину.

Теперь, после необходимой теории, перейдем к практическим советам. Несоблюдение простых мер предосторожности, о которых будет сказано далее, часто становится причиной печального исхода.

Не принимайте приглашение зайти в гости «на минутку» или «на чашечку кофе» к малознакомому человеку, каким бы обаятельным и благонадежным он вам ни казался. Не покупайтесь на подарки, обещания,

предложения (сняться в кино, устроиться на престижную работу, стать фотомodelью и т.д.). Не ходите в первый же вечер знакомства в ресторан.

Доброту и отзывчивость человека тоже иногда используют против него. Скажем, вас просят зайти в незнакомую квартиру, чтобы присмотреть за больной старушкой, передать важное письмо и т.д. Откажитесь!

Существует немало ситуаций, в которых исход событий во многом зависит от вашего поведения. Допустим, вы оказались в малознакомой компании, или на разудалой вечеринке, или с незнакомцем в лифте, подъезде, автомобиле и т.д. Здесь вполне могут сложиться условия, благоприятные для сексуальной агрессии.

Запомните: в такой напряженной обстановке нужно максимально избегать любых, даже незначительных, проявлений сексуального поведения. Уединение, полумрак, вздохи, томные взгляды, напряженное молчание создают атмосферу интимности, определенный настрой у людей. Вы должны уметь четко оценивать ситуацию, чувствовать и контролировать обстановку.

Лучше не входить в лифт с незнакомцем и не садиться в попутную машину (особенно если водитель не один). Тем более не стоит экспериментировать, когда вы вызывающе одеты. Но что делать, если вы уже сели в автомобиль и вдруг замечаете, что водитель исподтишка поглядывает на ваши неприкрытые колени?

Во-первых, спокойно дайте понять своему попутчику, что остановили машину только для того, чтобы быстро добраться до нужного места. Во-вторых, советуем с самого начала контролировать ситуацию, а не пускать ее на самотек. Напряженное молчание лучше прервать разговором на общие темы, переключить своего собеседника на другие мысли. Говорите не как женщина с мужчиной и не как жертва с палачом, а как человек с человеком, на равных. Найдите общие интересы, точки соприкосновения. Можно побеседовать о политике, об автомобилях, дороговизне бензина (если вы водите машину), о собаках, вчерашнем футбольном матче и т.д. Только

делайте это искренне и, естественно, ориентируясь на ситуацию. Помните главное — в этой ситуации важно превратиться из «таинственной незнакомки в полумраке», безликой потенциальной жертвы в человека понятного и вызывающего вполне дружеские чувства.

Это правило поведения поможет вам во многих напряженных ситуациях. Советуем усвоить его и как общий жизненный принцип: стремитесь видеть в каждом человеке (независимо от социального положения, пола, образования, внешнего вида, национальности, вероисповедания) лучшие стороны его личности, которые часто скрыты под внешней, иногда очень неприятной оболочкой.

Если за вами кто-то увязался на улице, не впадайте в панику, не оглядывайтесь поминутно, не смотрите на своего преследователя испуганными глазами (преступнику только того и надо) и, конечно, не убегайте. Чтобы проверить, идет ли за вами этот человек, придумайте какой-нибудь повод, например, остановитесь завязать шнурок, рассмотреть витрину, проводите глазами проезжающую мимо машину. В людном месте в подобной ситуации подойдите к человеку в форме — полицейскому, военному или любому другому мужчине и поговорите с ним. Можете даже показать пальцем в сторону вашего преследователя. Существует большая вероятность того, что он отстанет.

В безлюдном месте кричать и звать на помощь не советуем. Вероятность, что кто-то придет на помощь, очень мала, и опытные преступники знают это. Своим криком вы отпугнете разве что новичка, в большинстве же случаев лишь усугубите положение, взяв на себя роль неумело сопротивляющейся жертвы. Если дело происходит вечером, вокруг никого нет и деваться вам некуда, попробуйте спугнуть преследователя. Например, разбейте витрину магазина или толкните стоящую рядом машину — сработает сигнализация, вы привлечете к себе внимание, и злоумышленник, скорее всего, отстанет. Уж лучше заплатить за

причиненный ущерб или попасть в полицию и объяснить все дежурному, чем подвергнуться насилию.

Можно позвонить по мобильному телефону (в полицию или близким людям), описать приметы человека, идущего за вами, сказать, где вы находитесь. Сделать это нужно демонстративно, чтобы преследователь все видел и слышал. Нет телефона — сделайте вид, что есть. Достаньте из сумочки любой предмет, похожий на него (записную книжку, футляр для очков, пудреницу, зажигалку и т.д.), прижмите «телефон» к уху и «сообщите» ту же информацию. Говорите уверенно и спокойно, ведь преступник должен поверить, что у вас есть надежная защита.

Если нападение все же произошло, сопротивление нужно оказывать серьезно, без малейшей доли кокетства. Лучше, если вы сразу дадите ясный и резкий отпор. Вначале словесный, спокойный и недвусмысленный, без оскорблений и насмешек, не задевающий самолюбия того, против кого он направлен. Иногда этого оказывается достаточно, чтобы не допустить опасного развития событий. Физический отпор должен быть либо хладнокровным, либо злобным, агрессивным, но непременно уверенным и бесстрашным, без стонов и рыданий. Не стремитесь разжалобить преступника — таким поведением вы только осложните ситуацию. Ведь главная цель насильника — не само сексуальное действие, а чувство превосходства и власти над беспомощной жертвой. Поэтому чем увереннее вы будете вести себя, тем меньше вероятность, что акт насилия произойдет.

Не бойтесь, что у вас не хватит сил для достойного отпора. В критических ситуациях у всякого живого существа максимально мобилизуются психические и физические силы организма. Эта особенность поведения заложена в нас самой природой. Даже слабый человек в момент опасности обычно становится невероятно сильным и ловким. У преследователя же этого преимущества нет. Поверьте в свои силы.

Иногда от изнасилования жертву спасает собственное нестандартное поведение. Вы должны вести себя не как типичная жертва, а прямо противоположным образом. Представьте, что преследователь идет (или бежит) за вами на некотором расстоянии. Вы находитесь в безлюдном месте, и убежать или спрятаться не получится. Тогда можно применить неожиданный маневр — развернуться и пойти на преступника. Это проверенное средство, оно выручает даже тогда, когда вы уже показали страх и начали убегать.

Варианты такого маневра бывают самые разные. Развернитесь на 180 градусов, будто что-то вспомнили и решили вернуться. Можно даже подойти к преследователю и спокойно, уверенно о чем-нибудь спросить, например: «Который час?»

Если намерения опасного незнакомца очевидны, стоит очень решительно, даже агрессивно, пойти (или побежать) прямо на него, будто вы сейчас разорвете негодяя в клочья. Поверьте, в этот момент у него пропадет всякое сексуальное желание. Ведь насильники в большинстве своем — это слабые люди с большими личностными проблемами и расшатанной психикой. Они обычно жуткие трусы. Если вы не берете на себя роль беззащитной жертвы, то они сами начинают бояться вас.

И еще один важный совет. Если вам все же придется убегать, то бег должен быть настоящим, спортивным, а не беспомощным, особенно когда преступник дышит вам в спину. Не умеете бегать или на вас туфли на высоком каблуке и нет возможности от них избавиться — применяйте другие способы самозащиты, о которых здесь рассказывалось.

Особый случай представляют эксгибиционисты. Это мужчины, которые стоят где-нибудь в безлюдном месте (в кустах или подъезде) и норовят продемонстрировать свои половые органы проходящей мимо одинокой женщине или ребенку. Таких людей не надо бояться — для них весь «секс» состоит в том, чтобы их увидели обнаженными. Некоторые,

впрочем, ведут себя достаточно агрессивно: например, могут довольно долго идти за вами по пустынному парку. Но, по признанию самих эксгибиционистов, самое страшное для них состоит в том, что жертва может проявить встречную инициативу, и, вместо того чтобы убегать, пойдет прямо на преследователя. Однако поступать таким образом не обязательно. Достаточно выйти в более людное место или обратиться к любому мужчине за помощью. Эксгибиционист тут же исчезнет (даже если вам не станут помогать), потому что ему, как показывает статистика, часто приходится быть битым.

До сих пор мы рассматривали случаи, когда угроза сексуального насилия исходит со стороны незнакомых людей. Но насилие может совершить и человек, которого вы знаете — приятель, коллега, даже какой-нибудь родственник. Советуем придерживаться следующей стратегии — обязательно учитывайте обстановку и настрой другого человека. Если же вы не принадлежите к числу людей, умеющих чувствовать нюансы взаимоотношений и предвидеть опасное развитие событий по едва заметным признакам, просто избегайте ситуаций, где может произойти насилие.

В случае со знакомым спастись от насилия проще, потому что есть важный рычаг давления на этого человека — общие приятели или родственники. Ведь для любого из нас важно мнение других людей.

Со сверстниками также нужно быть внимательным к нюансам ситуации. Когда встречаетесь с приятелем, то определитесь в отношениях с ним. Прежде всего, честно ответьте сами себе на вопрос: «Чего я хочу? Каких взаимоотношений?» И дайте понять это своему знакомому. Если хотите поддерживать только дружеские отношения, то не водите человека за нос, принимая его знаки внимания и подавая ему надежду на интимную связь.

Итак, чтобы избежать сексуального насилия, совсем не обязательно сидеть дома, заперевшись на все замки. Страх вообще плохой помощник. Он

не должен мешать вам жить. Соблюдение наших рекомендаций и, главное, уверенность в себе сделают вас менее уязвимыми для насильника.

Проблемы этики и психологии общения в истории науки

Морально-психологические свойства людей, характеризующие их как субъектов общения, отмечаются уже в изречениях древнего китайского мыслителя Конфуция и древнегреческих философов Сократа, Платона, Аристотеля и других, а также в высказываниях мыслителей последующих исторических эпох.

Так, *Конфуций* (551—479 до н.э.) обращал внимание на такие нравственные качества человека, делающие его приятным и полезным в общении, *как чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, особенно старших по возрасту, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения*, что позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе.

Древнегреческий философ *Сократ* (469—339 до н.э.) обосновал учение о *нормах морали и моральном сознании* людей как главном факторе их общения между собой. Он требовал логического обоснования положений этики, а их понимание рассматривал как основное условие нравственного совершенствования каждого человека.

Ученик Сократа *Платон* (427—347 до н.э.) считал, что *общение между людьми* должно строиться на основе таких добродетелей, как справедливость, рассудительность, благочестие, соблюдение нравственных норм. Он обращал внимание на способы ведения беседы, отразил многие тонкости диалогов разных собеседников, показал зависимость направленности мышления людей от характера и содержания их общения.

Многие идеи мыслителей прошлых эпох имеют прямое отношение к проблеме межличностного общения людей, в том числе их делового

общения. Так, одно из фундаментальных положений теории межличностного общения указывает, что *разного рода психические состояния людей во многом определяются содержанием их нравственного сознания и как бы заключают его в себе*. Поэтому изучение дисциплины психологии и этики делового общения предполагает осмысление с позиций сегодняшнего дня того теоретического наследия из области психологии и этики, которое может способствовать более глубокому пониманию относящихся к ней проблем и их более содержательному анализу.

Обоснование психологии народов предложил *В. Вундт* (1832—1920). По В. Вундту, «душа народа всегда состоит из единичных душ» и представляет собой «совокупное содержание душевных переживаний» людей, принадлежащих к тому или иному народу и связанных между собой постоянным «взаимодействием и взаимоотношением».

При этом формирующийся «общий дух» народа есть «нечто неизмеримо большее, чем сумма индивидов», через сознание которых он проявляется.

К основным проблемам психологии народов В. Вундт относит исследования их *языка, мифов и обычаев*. Он пишет, что эти три области духовной жизни отличаются *общезначимым характером* выраженных в них духовных процессов и более полно представляют «общий дух» и психический склад тех или иных народов. Вундт считал, что «язык, мифы и обычаи представляют собой не какие-либо фрагменты творческого народного духа, но самый этот дух народа».

При этом он указывал, что общий народный дух проявляется прежде всего в национальном самосознании, ибо «нация является важнейшим из тех концентрических кругов, в которых может развиваться совместная духовная жизнь».

В своей работе «Принципы нравственности» В. Вундт характеризует *нравственную волю* как «субстанциональную силу», сохраняющую себя как

некую целостность и проявляющуюся как желание, хотение, направленность сознания на достижение желаемого результата. Воля выступает как интегрирующее свойство сознания и выражает его деятельную сущность. Она индивидуальна, однако, может «принадлежать общей воле», поскольку существует общая направленность воли многих людей. В этом смысле общая воля обладает реальностью не в меньшей степени, чем воля отдельных людей. По В. Вундту, нравственная воля людей должна быть направлена на «общественное благосостояние и прогресс». Следует по достоинству оценить труды этого мыслителя, способствующие глубокому пониманию многих современных проблем, касающихся психического склада больших социальных групп и национальных общностей, взаимодействия общественного и индивидуального сознания, психологии и этики межличностного общения.

Этому в определенной степени способствуют и работы теоретиков, исследовавших так называемую *психологию масс*. Существенный вклад в анализ этой проблемы внесли французский социолог Г. Лебон и итальянский юрист С. Сигеле.

Излагая свои взгляды в небольшой книге «Преступная толпа», С. Сигеле (1868—1913) обратил внимание на необходимость разработки *коллективной психологии* как психологии различных (больших и малых) масс людей. При этом он пояснил, что коллективная психология должна заниматься прежде всего «такими совокупностями индивидов, как, например, суд присяжных, собрания, съезды, театры и проч., которые не подчиняются ни законам индивидуальной психологии, ни социологическим законам».

Коллективная психология, по С. Сигеле, — это также психология толпы, «душа» которой формируется путем подражания людей друг другу.

С. Сигеле указывает на роль заразительности в формировании коллективной психологии, в том числе психологии толпы, о роли в этом восприимчивости и внушения.

Он говорит о «неоспоримом психологическом законе», по которому «интенсивность душевного движения возрастает прямо пропорционально числу лиц, разделяющих это движение в одно и то же время, в одном и том же месте». В этом заключается «причина того неистовства», до которого доходят энтузиазм или порицания в разного рода собраниях людей.

Подробное обоснование психологии масс содержится в ряде работ Г. Лебона (1841—1931). В своем фундаментальном труде «Психология народов и масс» он обстоятельно характеризует *сознание «толпы»*, ее многочисленные психологические свойства. Он пишет, что «эра толпы» наступает «в переходные периоды развития общества и в то же время нестабильные, когда рушатся элементы одной цивилизации и постепенно утверждаются элементы другой».

По Г. Лебону, психологические характеристики толпы в корне отличаются от психологических характеристик составляющих ее людей. «Сознательная личность исчезает», чувства и мысли людей «принимают одно и то же направление», «Образуется коллективная душа, имеющая временный характер, но представляющая очень определенные черты».

Далее Г. Лебон характеризует эти черты, указывает на импульсивность и раздражительность толпы, неспособность обдумывать, отсутствие рассуждения и критики, податливость внушению, нетерпимость, авторитарность и консервативность толпы и т.д.

Г. Лебон пытается осмыслить причины появления новых психических и моральных качеств у человека в толпе, раскрывает характер идей и воображений толпы. По его мнению, идеи толпы можно разделить на два разряда: скоропреходящие идеи, зарождающиеся под влиянием минуты, и другие идеи, которым среда, наследственность и общественное мнение дают большую устойчивость. Воображения же толпы чаще основаны на поверхностных впечатлениях. Он дает свою классификацию и описание толпы «различных категорий», выделяет разнообразную толпу и толпу

однородную (секты, касты, классы и т.п.), преступную толпу, присяжные и уголовные суды, избирательную толпу, парламентские собрания.

Исследования психологии масс, в том числе указанных выше собраний людей, дают немало для понимания *психологии межличностного общения* в соответствующей обстановке. Живя в обществе, человек сталкивается с деятельностью этих массовых собраний, испытывает на себе их влияние, оказывается их участником. Все это оказывает психологическое воздействие на него, в том числе как на субъекта деятельности и общения с другими людьми.

Большой вклад в развитие психологии личности и межличностных отношений внес *В.М. Бехтерев* (1857—1927), который исследовал различные проявления индивидуальной и коллективной психики людей, широко опираясь на данные физиологии. В своем фундаментальном труде «Коллективная рефлексология» он представил весьма подробную картину влияния «*социальной психики на поведение людей и отношения между ними*». Этой проблеме была также посвящена его более ранняя работа «Роль внушения в общественной жизни».

Для понимания этого важное значение имеют труды *А.А. Ухтомского* (1875-1942), прежде всего его *учение о доминанте*, также базирующееся на данных физиологии. «Доминанта, - пишет А.А. Ухтомский - есть очаг возбуждения, привлекающий к себе волны возбуждения из самых разных источников». И, как таковая, «является физиологической основой акта внимания и предметного мышления». Будучи сформированной, доминанта «стойко держится в центрах и подкрепляется разнообразными раздражениями, обеспечивая проявление тех или иных инстинктов». К тому же «однажды вызванная, она может восстанавливаться». Ухтомский глубоко обосновал положение о том, что доминанта определяет «направленность поведения, мысли и деятельности». Исследуя доминанту как «фактор поведения», он далее говорит о ней как «определителе поведения».

Полемизируя с Мак-Даугаллом, А.А. Ухтомский делает вывод: «В конце концов не прирожденное наследие рефлексов и инстинктов, но борьба текущих конкретных доминант с унаследованным и привычным поведением приводит к оплодотворению всей работы...».

Научному осмыслению поведения людей и их межличностного общения способствует *учение об установках* грузинского психолога Д.Н. Узнадзе (1886/87—1950), исследования которого долгие годы осуществлялись в творческом сотрудничестве с российскими учеными в рамках советской психологической науки. Д.Н. Узнадзе характеризует установку как направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Установки, - указывал он, — присущи как сознательным, так и бессознательным действиям субъекта, характеризуют его деятельность в целом.

Многое для понимания психологии личности и межличностного общения дают труды С.Л. Рубинштейна (1889—1960). Он глубоко проанализировал *роль деятельности и общения людей в функционировании их психики*. В его работах мышление общественного человека предстает как процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной деятельности во внутренний, идеальный план (интериоризация). Во всем этом проявляется творческое осмысление человеком внешнего мира и своего отношения к нему. Труды С.Л. Рубинштейна способствуют научному пониманию влияния внешней природной и социальной среды на развитие сознания, сочетания в нем элементов отражения и творчества и его роли в практической деятельности людей.

Большая роль в исследовании этих проблем принадлежит Л.С. Выготскому (1896—1934), который разработал *культурно-историческую теорию развития психики*.

Он считал, что в функционировании и развитии психики человека отражаются два основных плана его деятельности и поведения: *натуральный*, связанный с удовлетворением его биологических потребностей, и *культурный*, связанный с различными формами его социальной деятельности и поведения. Исходя из этого, раскрывается роль орудийной деятельности человека и знаковых систем, прежде всего речи, в развитии его психики. Учение Л.С. Выготского о влиянии социокультурных факторов на развитие эмоциональной сферы сознания личности и ее мышления позволяет глубже понять содержание и направленность духовной деятельности людей и характер их поведения.

Идеи С.Л. Рубинштейна и Л.С. Выготского, разработанные ими деятельностный подход в психологии и культурно-историческая теория функционирования и развития психики человека получили свое творческое развитие в трудах А.Н. Леонтьева, А.Р. Лурия, А.В. Запорожца, Д.Б. Эльконина, Б.Г. Ананьева, Э.В. Ильенкова, А.М. Коршунова и других российских психологов и философов. Многие положения их работ касаются проблем как общей, так и социальной психологии, в том числе психологии межличностного общения. Это относится, например, к работам А.Н. Леонтьева, В.Н. Мясищева, А. Г. Ковалева, А.А. Бодалева.

Понятие безопасного общения

Что нужно, чтобы стать неуязвимым? Возможно ли сохранять спокойствие в любой конфликтной ситуации, не превращаясь ни в молчаливого наблюдателя, ни в яростного борца за справедливость, ни в саркастического насмешника? Воспользуйтесь конкретными советами профессионалов, чтобы добиваться успеха, избегая нервозности.

В жизни любого человека иногда возникают так называемые ситуации коммуникативного прессинга. Они представляют собой следующие явления

социальной жизни homo sapiens: конфликты, неуместные требования, необоснованные претензии, обвинения, невыполнимые просьбы и т. п. В эту категорию событий могут попадать и вполне безобидные обращения, которые вы по ряду своих личных причин просто не желаете воспринимать. Но независимо от того, какая неприятная ситуация возникла, она не произошла сама по себе. Всегда есть конкретный источник негативного обращения. Это некий или, как условно его классифицируем, проблемный человек, или ПЧ.

Находясь в ситуации негативного коммуникативного прессинга, человек испытывает не только психологический дискомфорт. В организме развиваются изменения на физиологическом уровне, которые человек может даже не ощущать, будучи поглощенным ситуацией. Все внимание будет сосредоточено на восприятии происходящего и на собственных переживаниях. Но напряжение в теле, сердцебиение, может быть, холодный пот и другие неприятности обязательно появятся, если своевременно не защитит себя.

В проблемной ситуации прессинга чрезвычайно важно сохранять **спокойствие**. В книге В. Тарасова «Искусство управленческой борьбы» есть одна притча, которая отражает значимость сохранения спокойствия в неприятных ситуациях. Позволим себе ее перефразировать и предложить вам.

Один халиф боролся со своим врагом в течение долгих лет. Враг был силен, его боевое искусство ни в чем не уступало искусству халифа. И битва продолжалась всю жизнь. Но однажды в ходе очередной битвы враг халифа упал с коня. Халиф тут же воспользовался благоприятным моментом и направил копьё прямо в сердце своего соперника. Еще миг — и все было бы кончено. Но в этот крохотный промежуток времени враг сделал одну вещь: он плюнул в лицо халифу. И копьё тотчас же замерло, не пронзив грудь.

Халиф прикоснулся к своему лицу и сказал врагу: «Завтра мы начнем сначала». Враг был в замешательстве. Он спросил: «В чем дело? Я ждал этого момента всю жизнь, я ждал, что придет час, и я приставлю копьё к твоей груди, и все будет кончено. Но это везение не пришло ко мне — оно пришло к тебе. Ты мог бы покончить со мной в один миг. Что случилось с тобой?»

Халиф ответил: «Это была не обычная война. Я дал суфийский обет, что буду сражаться без гнева. В течение всей войны я сражался без гнева, но сегодня гнев пришел. Когда ты плюнул в меня, я лишь на миг почувствовал гнев, и все это стало личным. Я захотел тебя убить, в это вошло эго. До этого момента ты был моим врагом, но это не было личным. Для меня было важно не убить тебя, а выиграть дело. Но сейчас я на миг забыл о причине: ты стал моим личным врагом, я захотел тебя убить. Вот почему я не могу тебя убить. Итак, завтра начнем сначала».

Но битва так и не началась, так как враг в этом случае стал другом. Он сказал: «Теперь научи меня. Будь моим учителем. Я хочу драться без гнева».

Спокойствие — это великая сила! Абсолютно бессмысленно нервничать и расстраиваться в ситуации прессинга. Безусловно, прессинг — это неприятно: отрицательные эмоции, может быть, даже гнев, переполняют. И крайне возмутительно выслушивать необоснованные претензии и обвинения! Возмущение и негодование так и рвутся в ответ на слова. Но отрицательные эмоции не изменяют проблемную ситуацию. Вообще, эмоции довольно коварны. Без них жизнь человека немислима, но появляясь в избыточном количестве, они становятся небезопасными. Возникнув, отрицательные эмоции остаются в пределах собственного организма и, как бумеранг, разрушительно ударяют по нему.

Критерии безопасного общения

Выделяют ряд критериев, от соблюдения которых напрямую зависит эффективность проводимой коммуникации. Первый из этих «золотых» критериев предполагает активность в общении как минимум двух участников. Иными словами, любая форма общения предусматривает как минимум два субъекта: того, кто отправляет информацию, является ее источником, и того, кто принимает исходящую информацию, то есть адресат. Второй основополагающий критерий отмечает необходимость наличия между ведущими общение какой-либо общей, объединяющей темы. Третье условие является наиболее очевидным и заключается в наличии какой-либо общности между языковыми системами, которые используют все участники общения, что обеспечивает элементарно понимание друг друга.

Чтобы в ситуации прессинга сохранить себя, то есть выйти из нее с наименьшими эмоциональными потерями, необходимо избрать определенную стратегию своих действий. И ваши действия должны быть эффективными при минимальных энергозатратах. Для этого существует алгоритм. Используя его, мы, во-первых, обретаем спокойствие и тем самым избегаем развития деструктивного стресса, во-вторых, отстаиваем свою позицию. Приведем этот алгоритм пошагово.

Шаг первый. Определитесь, чего вы хотите добиться от этого общения. То есть поставьте себе цель.

Шаг второй. Сохраняйте спокойствие. Используйте самомониторинг и правильное дыхание.

Шаг третий. Игнорируйте критику и избегайте полемики, выдержите паузу.

Шаг четвертый. Ответьте техникой противодействия прессингу.

При применении алгоритма придерживайтесь выбранной линии поведения. Идите к поставленной цели для того, чтобы исчерпать возможности воздействия на вас.

Условия безопасного общения в современном обществе

Деятельность и общение составляют две стороны социального бытия человека, его способа жизни. Общение в психологии понимают и как процесс взаимодействия, и как процесс обмена информацией, отношения людей друг к другу, взаимовлияния друг на друга, сопереживания и взаимопонимания. Короче, общение – способ существования человека, раскрывающийся во взаимоотношениях субъектов. Это субъект-субъектные отношения. Многообразие этих отношений образуют своеобразную структуру общения. Структура общения представляется множеством функций, которые реализуются людьми во взаимоотношениях друг с другом. В психологии принято выделять несколько таких функций.

1. Коммуникативная функция общения, или коммуникация, состоящая в обмене информацией между людьми;
2. Интерактивная функция – заключающаяся в организации взаимодействия, и обмене действиями;
3. Перцептивная функция – заключающаяся в восприятии партнерами по общению друг друга и установления на этой основе взаимопонимания.

Все обозначенные функции проявляются в условиях непосредственного контакта между людьми.

Информационный аспект проблемы общения занимал и занимает не только социальных психологов, социологов и лингвистов, но и фантастов и футурологов — ученых, изучающих будущее, описывающих его возможные сценарии. И пусть не все ожидания последних оправдались, следует признать, что они первыми задумались о грядущих изменениях в сфере общения и обмена информацией. На практике выяснилось, что формирующееся информационное общество характеризуется не только и не столько расширяющимися возможностями накопления и переработки информации, сколько новыми формами общения. Изучение специфики

обмена информацией в условиях перехода к информационному обществу только начинается, однако данные исследователей позволяют изменить представление о классическом общении. Еще до массового распространения компьютеров люди стали общаться с помощью технических средств (телефона, телеграфа), которые заменили переписку и уменьшили личные визиты и встречи. Техника облегчает передачу информации при общении (сокращается время передачи информационных потоков, увеличивается их объем и сокращаются расстояния между участниками общения). Представьте себе, сколько времени отделяло получение письма от его отправки, если между участниками переписки было несколько тысяч километров. Сегодня с помощью факса можно не только переслать послание в течение нескольких минут в оригинальном исполнении, но и пообщаться в сети Интернет в онлайн-режиме. В связи с расширением сферы общения с помощью современной техники не только меняется его способ, стиль, характер. Меняется и структура коммуникативного опыта человека. Так, в среде новых информационных технологий характерной особенностью коммуникации становится постоянная необходимость «доставивания», конструирования как образа партнера по коммуникации, так и правил взаимодействия с ним. Виртуальный партнер по общению во многом является синтезом того, что известно о нем из сообщаемой информации, и того, что додумывает о нем другой участник общения, не видя его непосредственно. Общение в глобальных информационных сетях, с одной стороны, свободно от жестких форм (пользователи сети сами выбирают форму и содержание общения). Однако, с другой стороны, открытость информационного обмена сочетается с фрагментарностью самого виртуального коммуникативного процесса, которому недостает эмоциональной насыщенности, а подчас и социальной ответственности.

Ученые отмечают, что интенсивность информационных потоков значительно превосходит возможности ее осмысления и усвоения. Такой

«информационный бум» может оказывать негативное воздействие на психику человека.

Социальные стереотипы как возможная причина возникновения опасной социальной ситуации

Социальные стереотипы - это матрицы, образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций. Социальные стереотипы поддаются классификации. Так, например, можно выделить этнические и религиозные, профессиональные, идеологические, возрастные и другие стереотипы.

Основной набор поведенческих стереотипов формируется в процессе социализации личности под воздействием макро- и микросреды, коллективного и индивидуального опыта, обычаев и традиций. Причем решающая роль здесь принадлежит внешним источникам социального знания, а не познавательной активности нашего "Я".

Социальные стереотипы играют огромную роль в повседневном общении благодаря целому ряду своих особенностей.

1) Они как бы определяют восприятие конкретной жизненной ситуации, поскольку мы постигаем окружающую нас социальную действительность не напрямую, а опосредованно. Через призму сложившихся в нашем сознании или усвоенных извне социальных стереотипов. Показательным в этом отношении является эксперимент, проведенный известным психологом А.А. Бодальевым. В ходе эксперимента группе взрослых испытуемых были показаны несколько фотографий. Участники эксперимента, видевшие каждую фотографию в течение пяти секунд, должны были воссоздать образ человека, которого они

Известный советский физиолог П.К. Анохин назвал этот психологический феномен *"опережающим отражением"*.

Понятие "стереотип" впервые было использовано американским ученым У. Липпманом и в переводе с греческого означает "твердый отпечаток".

Полярность суждений об одном и том же человеке объясняется тем, что фотография сама по себе малоинформативна и участники эксперимента вынуждены воспроизводить признаки предложенного стереотипа.

2) Социальный стереотип "экономит мышление" за счет обезличивания и формализации общения. Идентификация с уже известным образцом предопределяет стандартную реакцию, позволяет использовать уже знакомую модель ролевого поведения, действовать как бы автоматически. Именно по этой причине официальное общение с незнакомыми и малознакомыми людьми происходит больше по стереотипу. Так, например, у каждого более или менее опытного продавца формируется набор стереотипов покупателей типа "внимательный" - "рассеянный"; "придирчивый"; "вежливый" - "хамоватый" и т.д., что позволяет продавцу, не задумываясь, вести себя соответствующим образом.

3) Каждый социальный стереотип включает в себя описание, Предписание и оценку ситуации, хотя и в разной пропорции, ЧТО вполне соответствует компонентам человеческого "Я".

4) Стереотипы очень стойки и зачастую передаются по наследству, от поколения к поколению, даже если далеки от реальности. Сюда можно отнести, например, свойственную многим веру в доброго царя (президента), который разом решит все "Проблемы и сделает нашу жизнь лучше.

Ограниченность личного опыта, недоступность для большинства людей эмпирической проверки поступающей к ним информации о целом ряде социальных явлений создают возможность манипулирования социальными стереотипами. Рассматриваемые ниже приемы активно используются средствами массовой информации для формирования общественного мнения и, вместе с тем, не безынтересны с точки зрения практики делового общения.

- *Навешивание ярлыков*: человека "подгоняют" под стереотип типа "демагог", "популист", "бабник", "пьяница" и т.д. Успешно используется для устранения конкурентов в политической и деловой жизни излюбленное средство специалистов в области интриг. В качестве контраргумента следует акцентировать внимание на недопустимости подмены реальных фактов субъективными оценками.

- *"Блестательная неопределенность"*, использование стереотипов, смысл которых не вполне ясен и однозначен, но вызывающих положительные эмоции, поскольку здесь оценка превалирует над описанием. Сюда относятся такие расхожие понятия, как "демократия", "права человека", "общечеловеческие ценности", "в интересах закона" и т.д. Вариант для общения с руководством: "Ваше решение недемократично (нарушает права человека, социальную справедливость)!"

- *Апелляция к большинству* как средство укрепления своей позиции. Преобладает волевой аспект. Сюда относятся суждения типа "по многочисленным просьбам трудящихся"..., "все россияне единодушно поддерживают..." и т.д. Для делового общения подходят аргументы типа "в коллективе есть мнение...", "коллектив считает, что..."

- *Перенос*: использование старых символов, уже имеющих определенную ценность. В деловом общении ссылка на авторитетную личность возможна в нескольких вариантах:

- а) персонифицированном - ссылка на конкретное руководящее лицо;

- б) обезличенном — "Там знают!"; "Сам в курсе"; "И тогда я позвонил, вы понимаете, кому..."; "Обсуждаем проблему и тут зашел сам..." и т.д.;

- в) использование цитат - "Еще Сократ говорил, что..." . . .
Простонародность, или "свой парень". Имеет в основе идентификацию с народом, подчиненными.

Персонификация общения, возникающая благодаря стереотипам в ряде случаев не облегчает, а напротив, затрудняет деловое общение, мешает

установлению неформальных отношений. В переводе на язык социальной психологии известная метафора «встречают по одежке...» означает, что "встречают по стереотипу, а провожают - по уму!". Особенно актуальна эта проблема в системе отношений "руководитель - подчиненный".

Рекомендации учителю в случаях агрессивных проявлений учеников

Учителя в школе отмечают, что агрессивных детей с каждым годом становится все больше, с ними трудно работать, и, зачастую, учителя просто не знают, как справиться с их поведением. Взрослые не любят агрессивного поведения детей. Подобные дети их раздражают, и разговор о них, как правило, ведется в осуждающих терминах: «грубиян», «нахал», «хулиган» - такие ярлыки достаются всем агрессивным детям без исключения, причем не только в школе, но и дома.

Поэтому учителю важно выработать «правильное» поведение в этих ситуациях, способствующее грамотному разрешению конфликта.

Следующие правила экстренного вмешательства позволят в конфликтной ситуации обеспечить позитивное разрешение конфликтов.

Общие рекомендации педагогам по работе с агрессивными детьми:

- Проведение коррекционной и поддерживающей работы.
- Создание в группе эмоционального комфорта для детей.
- Научить ребенка выражать свои чувства социально приемлемым способом.
- Формирование адекватной самооценки.
- Формирование навыков самоконтроля.
- Обучение навыкам сотрудничества.
- Развитие творчества у детей.

1. Основная задача учителя - уменьшить напряжение ситуации. Типичными неправильными действиями взрослого, усиливающими напряжение и агрессию, являются:

- повышение голоса, изменение тона на угрожающий; крик, негодование;
- демонстрация власти («Учитель здесь пока еще я», «Будет так, как я скажу»);
- сарказм, насмешки, высмеивание и передразнивание;
- негативная оценка личности ребенка, его близких или друзей;
- использование физической силы;
- втягивание в конфликт посторонних людей;
- наказания или угрозы наказания.

Ребенку очень трудно признать свою неправоту и поражение. Самое страшное для него - публичное осуждение и негативная оценка. Для сохранения положительной репутации целесообразно:

- публично минимизировать вину ребенка («Ты неважно себя чувствуешь», «Ты не хотел его обидеть»), но в беседе с глазу на глаз показать истину;
- не требовать полного подчинения, позволить ребенку выполнить ваше требование по-своему;
- предложить ребенку/подростку компромисс, договор с взаимными уступками.

Настаивая на полном подчинении (то есть на том, чтобы ребенок не только немедленно сделал то, что вы хотите, но и тем способом, каким вы хотите), можно спровоцировать новый взрыв агрессии.

2. Спокойное отношение в случае незначительной агрессии.

В этих случаях, когда агрессия детей не опасна и объяснима, можно использовать следующие позитивные стратегии:

- полное игнорирование реакций ребенка/подростка - весьма мощный способ прекращения нежелательного поведения;
- выражение понимания чувств ребенка («Конечно, тебе обидно...»);
- переключение внимания, предложение какого-либо задания («Помоги мне, пожалуйста, раздать тетради»);
- позитивное обозначение поведения («Ты злишься потому, что ты, скорей всего, устал»).

Так как агрессия естественна для людей, то адекватная и неопасная агрессивная реакция часто не требует вмешательства со стороны. Дети нередко используют агрессию просто для привлечения к ним внимания. Если ребенок проявляет гнев в допустимых пределах и по вполне объяснимым причинам, нужно позволить ему отреагировать, внимательно выслушать и переключить его внимание на что-то другое.

3. *Акцентирование внимания на поступках с повышенной степенью агрессивного поведения. Техника объективного описания ситуации.*

Проводить четкую границу между поступком и личностью позволяет *техника объективного описания поведения*. После того как ребенок успокоится, целесообразно обсудить с ним его поведение. Следует описать, как он вел себя во время проявления агрессии, какие слова говорил, какие действия совершал, *не давая при этом никакой оценки*. Критические высказывания, особенно эмоциональные, вызывают раздражение и протест, и уводят от решения проблемы. Неэффективно «чтение морали». Лучше показать ребенку негативные последствия его поведения, убедительно продемонстрировав, что *агрессия больше всего вредит ему самому*. Очень важно также указать на возможные конструктивные способы поведения в конфликтной ситуации.

Один из важных путей снижения агрессии - установление с ребенком обратной связи. Для этого используются следующие приемы:

- констатация факта («ты ведешь себя агрессивно»);
- констатирующий вопрос («ты злишься?», «ты обижен?»);
- раскрытие мотивов агрессивного поведения («Ты хочешь меня обидеть», «Ты хочешь продемонстрировать силу?»);
- обнаружение своих собственных чувств по отношению к нежелательному поведению («Мне не нравится, когда со мной говорят в таком тоне», «Я сержусь, когда на меня кто-то громко кричит»);
- апелляция к правилам («Мы же с тобой договаривались!»).

Давая обратную связь агрессивному поведению ребенка, педагог должен проявить, по меньшей мере, три качества: *заинтересованность, доброжелательность и твердость*. Твердость проявляется только в конкретном проступке. Ребенок/подросток должен понять, что любят его, но против того, как он себя ведет.

Чем меньше возраст ребенка, тем более миролюбивым должно быть поведение взрослого в ответ на агрессивные реакции детей!

Стратегии поведения учителя в сложных педагогических ситуациях

Педагогическая ситуация – кратковременное взаимодействие учителя с учеником (коллективом класса) на основе противоположных норм, ценностей и интересов, сопровождающееся значительными эмоциональными проявлениями и направленное на перестройку сложившихся взаимоотношений (в лучшую или худшую сторону).

Несмотря на кратковременность, педагогическая ситуация глубоко затрагивает две формы активности человека: взаимодействие, т. е. видимое поведение, и взаимоотношения – скрытые от глаз психологические реальности (установки, ожидания, эмоциональные реакции).

Отметим, что в острых педагогических ситуациях больше всего «работает» особый вид взаимодействия и взаимоотношений – организационные, деловые или, как их называл А. С. Макаренко, отношения не равенства, не равностояния, а зависимости и подчинения, т. е. отношения ответственной зависимости. Это самый трудный для школьников (и взрослых) вид отношений, где труднее добиться согласия, сотрудничества. Неслучайно А. С. Макаренко считал необходимым воспитание у школьников двух способностей: «способности приказывать и способности подчиняться».

Можно условно выделить три фазы протекания педагогической ситуации.

Первая фаза – конфликтное острое начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации.

Вторая фаза – ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой зависит исход противоборства, и самое главное, – последствия, т. е. направление перестройки сложившихся ранее отношений. Естественно, что вторая фаза – центральное звено ситуации; она, как правило, носит стрессогенный характер (ставит под угрозу честь личности; дефицит времени и информации сокращает возможность достойного ответа и т. д.). Так как в подобных ситуациях выручают выдержка, находчивость и опыт преодоления подобных ситуаций, то главное внимание будущему педагогу следует обратить больше всего на этот надежный компонент, т. е. на приобретение опыта решения педагогических ситуаций.

Третья фаза – относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей (иногда вплоть до разрушения отдельных норм) в двух различных направлениях – улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений. В любом случае педагогические последствия благодаря третьей фазе бывают весьма значительными.

Рассмотрим два крайних случая, относящихся к третьей фазе.

Пример с положительными педагогическими последствиями:

«...В первый год моей работы в школе мне пришлось столкнуться с трудным учеником, который три раза оставался на второй год, в 8-м классе ему исполнилось 16 лет. Однажды, в начале учебного года, этот ученик решил устроить мне испытание. Я проводила в этом классе два урока – русский и литературу и еще заменяла на одном уроке заболевшую учительницу. С первого урока, с первой минуты ученик стал отбивать такт модной мелодии. Я сделала ему замечание. Он продолжал. Ситуация была критической. В классе начались смешки. Урок был под угрозой срыва. Тогда я начала проводить урок по плану. Учащиеся работали, выполняли задания. Саша продолжал стучать. Шли минуты за минутами, я не обращала внимания на ученика, больше не делала ему замечаний. Так продолжалось все три урока. В классе стояла абсолютная тишина, ученики работали как никогда. На следующий урок я с ужасом ожидала продолжения. Но с этого дня до конца учебного года ученик вел себя подчеркнуто вежливо, на уроках мне никогда не мешал...».

А теперь рассмотрим второй пример – с противоположным исходом:

...Учитель русского языка и литературы. Женщина незамужняя. В 10-м классе должен был быть ее урок. Она входит в класс. Один ученик громко смеется. Парень, не из трудолюбивых, но и не глупый. Ее слова: «Что ты ржешь, мой конь ретивый?». Ответ: «Да кобылу увидал». Все в классе прыскают, давясь смехом. Учительница дает разнос и – ученик вне класса.

Однако после этого случая ученики хитроумными приемами постоянно напоминали учительнице слово «кобыла». В конце концов, учительница не выдержала и перешла в другую школу...

Конкретные педагогические ситуации, особенно острые и конфликтные, возникают и у опытных, и у начинающих учителей. Они отражают глубинные психологические процессы в школьной среде: особенно в слое взаимоотношений учителей и учащихся, педагогического и ученического коллективов.

С. М. Годник, отмечая сигнальный характер острых педагогических ситуаций, пишет, что, если ученик по отношению к учителю бросил вызов, значит у него есть на это пока непонятная потребность. Ученик – как барометр, и надо быстрее реагировать на детский сигнал... И еще – всякие негуманные действия учителя вызывают противодействие.

Не только ученики, но и учителя психологически включены в педагогические ситуации. Вот что пишет один из опытных директоров школ: «Положительные находки в работе забываются, а вот промахи помнятся долго, а некоторые всю жизнь».

Очень важно для учителя, по мнению С. М. Годника, выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческим удовлетворением своей работой. Конечно, можно отмахнуться от острой ситуации, отослать ее в прошлое, но каждая педагогическая ситуация – острый сигнал о неблагополучии в развитии ребенка или целого коллектива.

И здесь нужна профессиональная «педагогическая зоркость», чтобы за одним фактом увидеть сложные процессы актуализации личности и вовремя вмешаться в их развитие, чтобы исключить нежелательные направления их становления.

Нужно быть готовым к тому, что для обработки «небольшого» педагогического факта придется провести большую исследовательскую работу, составить схему изучения человека и коллектива.

Педагогически разумнее начать глубокое обследование при первых симптомах неблагополучия, чем начинать это после серьезных отступлений в развитии личности и коллектива.

Корректное решение педагогических ситуаций – необходимый элемент профессиональной педагогической подготовки учителя. Но главное в психологическом умении учителя – не допускать острых конфликтных ситуаций, источником которых является резкая, нетактичная реакция учителя на отклоняющееся поведение школьников. Схема такого взаимодействия:

ученик недостойно себя ведет, учитель грубо и прямо реагирует на это, проявляя тем самым свою педагогическую слабость, в итоге класс и ученик настраиваются против учителя.

Остановимся на некоторых методических рекомендациях по реализации идеи гуманизации школьной жизни.

К.А. Альбуханова-Славская считает необходимым развитие у педагогов особого свойства сознания – социального мышления.

Социальное мышление предполагает в первую очередь учет категорий совести и ответственности как прямое дополнение интеллектуальной активности и интеллектуальных притязаний. Социальное мышление поможет преодолеть созерцательность, интеллектуализм, вербализм, повышенную словесную активность, переходящую в ранг социального действия.

Для реализации вышеуказанных положений учителю целесообразно соблюдать следующие правила педагогического общения.

1. Не пытайтесь за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы.

2. Тщательно готовьтесь к уроку, не допускайте даже малейшей некомпетентности в преподавании своего предмета.

3. Школьники склонны охотнее выполнять распоряжения учителей при опосредованном способе воздействия.

4. Школьника можно изменить к лучшему с помощью специальных приемов оценки его личности.

5. Совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет (если она хорошо организована).

6. Предусмотрительность и корректность поведения учителя снижают напряжение в общении.

Педагогические ситуации можно использовать как исходный материал для изучения личности школьника.

Известно, что молодые учителя затрудняются и в постановке задач изучения личности ребенка, и формулировке заказа школьному психологу.

Тем не менее, конкретные задачи изучения ребенка и коллектива выдвигаются самой практикой, и, в частности, педагогическими ситуациями, особенно конфликтными.

Таким образом, педагогические ситуации могут служить учебным материалом для упражнений по овладению основами психодиагностики и коррекции личности школьника на практических занятиях.

Для того чтобы провести анализ конфликтных педагогических ситуаций, необходимо:

- выбрать соответствующую методику и провести изучение данной характеристики на условном объекте;
- проанализировать полученные данные;
- предложить (на основе рекомендаций практических психологов) приемы коррекции личностных характеристик.

В качестве примера приведем решение одной из ситуаций.

Образец решения

Предлагаемый образец надо понимать как логический ориентир. Приветствуется собственный, творческий подход студента к решению ситуации.

Ситуация

Ученик (6–7 класс) грубо нарушает дисциплину. При беседах с ним классного руководителя, администрации школы плачет, клянется, что впредь ничего подобного не будет, но выходит за дверь класса и снова допускает серьезные нарушения. Такое поведение продолжается в течение довольно продолжительного времени...

Решение ситуации проведем поэтапно.

Этап 1. Определение «узлов» конфликта.

Опираясь на профиль личности, можно гипотетически предположить, что одной из основных причин конфликта в данном случае является недостаточное развитие волевого самоконтроля школьника.

Этап 2. Условная психодиагностика личностных особенностей как причин конфликта.

Рассмотрим опросник для изучения волевого самоконтроля. Затем после ознакомления с самой методикой, инструкцией и способами обработки данных проводим изучение состояния волевого самоконтроля на условном объекте (на самом себе, товарище и т. д.).

Этап 3. Интерпретация эмпирических данных.

Сопоставляем полученные данные и стандартизированные шкалы опросника и соответственно делаем выводы об уровне развития состояния волевого самоконтроля.

Этап 4. Коррекция личностных характеристик.

В случае недостаточного развития волевого самоконтроля школьника необходимо применить комплекс приемов воспитания и самовоспитания воли, но с соблюдением определенных условий.

Как правило, конфликтная педагогическая ситуация длится короткое время, что усиливает напряжение психологического противостояния ученика и учителя. Процесс психологического противоборства носит острый характер и в случае поражения учителя ведет к утрате его авторитета среди учащихся.

Очень важно для учителя выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческой удовлетворенностью своей работой в связи с успешной защитой социально ценных норм и ведущих ценностей учебной деятельности школьников. Чтобы выиграть психологическое противоборство в столкновении двух полярных систем норм и ценностей учителю целесообразно использовать следующие правила воздействия на личность школьника в конфликтной ситуации.

Правило 1. Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию.

Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержаться, ни в коем случае не бранитесь и не раздражайтесь. Подростковая и юношеская аудитория высоко ценит спокойствие и юмор педагогов в напряженных ситуациях.

Правило 2. Задержка реакции.

Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом. Суть приема в том, что он подчеркивает второстепенность вызывающего поведения нарушителя и поэтому педагогу вроде бы пока не до него. «Факт незамечания» явного нарушения позволяет внести некоторую растерянность в действия дезорганизатора и снижает его активность. Оптимальное время задержки 10–15 секунд.

Правило 3. Перевод реакции.

Этот прием технически реализуется через выполнение учителем повседневных действий на уроке (обращение к классу с приветствием, работа с журналом, взгляд в окно и т. д.), несмотря на чрезвычайную обстановку. В итоге «герой» конфликта остается наедине с собой, этим снижается сам «замысел» борьбы.

Правило 4. Рационализация ситуации.

Известно, что всё то, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Способность учителя применить юмор в конфликтной ситуации быстро разряжает обстановку, а дружный смех присутствующих завершает дело. Конфликт снимается, торжествует учитель, а в его лице – положительные нормы и ценности. Совместные переживания торжества добра несут нравственное оздоровление всем ученикам, в том числе и зачинщику конфликта.

Правило 5. Парадоксальная реакция.

Постарайтесь при случае использовать коварный замысел школьника сорвать урок с пользой для урока. Желательно еще поблагодарить нарушителя за помощь (с легкой иронией). Заметим, что учитель, успешно использующий правило, предстает в мнении школьников «сильной личностью» и приобретает авторитет на длительное время.

Рассмотрим образец применения правил для конкретной педагогической ситуации:

Год назад принял 8-й класс, в котором был ученик Николай С. От него доставалось не только молодым учителям, но и более опытным. Из бесед с директором школы Николай выводов не делал. Хуже всего было то, что класс всё более попадал под влияние этого ученика. На одном из первых уроков этот ученик решил «прощупать» и меня. Записывая тему на доске, я услышал с задней парты, где сидел Николай С., звук, напоминающий рычание собаки. Я оторопел, но несколько секунд, не оглядываясь, продолжал записывать тему.

Итак, правило 2 учителем использовано. Затем я спокойно оглянулся: класс замер в ожидании. Теперь реализовано правило 1. Спокойно взглянул на часы (реализация правила 3) и сказал: «Сейчас 11.45, завтра в это же время остерегайтесь: кто лает, может и укусить!». Здесь реализовано правило 4. Взрыв смеха, причем смеха-одобрения. Виновник покраснел. Урок продолжался. Больше ничего подобного на моих уроках не было. Ученик ведет себя нормально. Улучшилась дисциплина этого ученика и на других уроках.

Рассмотрим случай успешного применения правила 5.

Это произошло на уроке иностранного языка. В классе стояла тишина. Четвероклассники внимательно слушали учителя, введившего новую лексику. И вдруг под партой Васи С. что-то зашевелилось. Все повернули головы в его сторону. Тут на середину выкатился какой-то комок. Класс захихикал. Учитель насторожился. Вася покраснел. В его глазах застыл

испуг. Ребята перевели взгляд на учителя. Учитель спокойно подошел к сумке и развязал ее. Оттуда показалась мордочка котенка. Вася сжался, класс замер. Учитель взял котенка на руки и сказал: «Какой ты молодец, Вася. Ведь сегодня мы будем впервые знакомиться со словом “кошка”, а я забыл картинку с изображением котенка».

Ребята засмеялись. Вася облегченно вздохнул. Урок продолжался, а котенок, ласково прижавшись к ноге учителя, замурлыкал.

Психологические основы делового общения

Общение — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

Особенности делового общения заключаются в том, что

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

6. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен

логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять незнакомого через «розовые очки» и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие, мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.

7. «Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и мало забываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную информацию, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».

8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

10. «Эффект последней информации» проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни

обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь — информацию о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов). *Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.*

Коммуникационный процесс — это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Главное содержание общения — это *воздействие на партнера*. Описывая его, мы чаще всего используем термины действий. Например: «Он на меня давил, но я не поддался»; «Он подстроился под меня» и т. д.

В общении происходит постоянная реакция на действия другого. В одном случае нам, например, кажется, что партнер нас к чему-то подталкивает, и мы сопротивляемся, в другом — что наши действия «заодно»; в третьем — что партнер затрагивает наши интересы, и мы отстаиваем их и т. д. Воздействие людей друг на друга в процессе общения рассматривается в русле *транзактного анализа*, представленного именами Э. Берна, Т. Харриса, Д. Джонджевилла.

Широко известна и получила наибольшее применение схема, разработанная Э. Берном, в которой основными понятиями являются состояния Я и транзакции, то есть единицы общения. Репертуар этих состояний Э. Берн разбил на следующие категории:

- 1) состояния Я, сходные с образами родителей;
- 2) состояния Я, направленные на объективную оценку реальности;
- 3) состояния Я, все еще действующие с момента их фиксации в раннем детстве и представляющие собой архаические пережитки.

Обратная связь в общении

Обратная связь - это вербальные и невербальные сообщения, человек преднамеренно или непреднамеренно посылает в ответ на сообщение другого человека.

Слушатель способен влиять на речевое поведение говорящего именно в силу того, что он находится рядом и его реакция очевидна. Эта реакция есть не что иное, как (в терминах теории информации) проявление обратной связи.

В межличностном общении мы постоянно предоставляем друг другу обратную связь, хотим мы этого или нет. Все, что мы делаем или не делаем в отношении других или во взаимодействии с ними, можно рассматривать как обратную связь. Скажем, юноша написал девушке несколько десятков писем и на одного не получил ответа - обратной связью в этом случае служит отсутствие действия. Мы смеемся над рассказанным анекдотом, когда нам действительно смешно или когда хотим сделать приятное рассказчику - это примеры спонтанного и обдуманного обратной связи. Любовь, выраженная взглядом или поэтическим посланием, - примеры невербального и вербального обратной связи. Если наши слова или действия вызывают у кого-то нежелательную для нас реакцию, и мы спешим сопроводить их

фразой: "Вы меня неправильно поняли ..." или "Я совсем не это имел в виду"
- таким образом мы стараемся проконтролировать обратную связь.

Правила обратной связи таковы:

1. Говорите о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у вас те или иные чувства.

2. Если говорите о том, что не нравится в данном человеке, старайтесь в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.

3. Не давайте оценок. Помните: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о том, как вы воспринимаете данного человека, что вам приятно и неприятно.

Факторы эффективного руководства. Стили управления.

Факторы эффективного руководства:

- личностный;
- групповой;
- ситуационный.

К личностному фактору относятся всевозможные личностные особенности членов группы, в том числе и руководителя.

К групповому фактору относят все социально-психологические образования, которые являются продуктом внутригруппового взаимодействия людей, например, разнообразные структурно-динамические и композиционные феномены группы.

Ситуационные факторы представляют собой психологические или социально-психологические образования, возникающие в рамках социальной организации, например, определенные аспекты организационного климата.

Стиль руководства — способ, система методов воздействия руководителя на подчиненных. Один из важнейших факторов эффективной работы организации, полной реализации потенциальных возможностей людей и коллектива. Большинство исследователей выделяют следующие стили руководства:

- Директивный стиль (авторитарный);
- Демократический стиль (коллегиальный);
- Либеральный стиль (попустительский или анархический).

Директивный стиль управления характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель требует, чтобы о всех делах докладывали именно ему, единолично принимает решения или отменяет их. К мнению коллектива не прислушивается, все решает за коллектив сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, лишение различных льгот. Контроль очень строгий, детальный, лишаящий подчиненных инициативы. Интересы дела ставятся значительно выше интересов людей, в общении преобладают резкость и грубость.

Авторитарный стиль руководства отрицательно сказывается на морально-психологическом климате, ведет к значительному снижению инициативности, самоконтроля и ответственности работников

Демократический стиль управления характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель демократического стиля всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов, поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо; по необходимости

применяются приказы. Руководитель стимулирует благоприятный психологический климат в коллективе, отстаивает интересы подчиненных.

Либеральный стиль управления характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель «плывет по течению», ждет или требует указаний сверху или попадает под влияние коллектива. Предпочитает не рисковать, «не высовываться», увиливает от разрешения назревших конфликтов, стремится уменьшить свою персональную ответственность. Работу пускает на самотек, редко ее контролирует. Такой стиль руководства предпочтителен в творческих коллективах, где сотрудники отличаются самостоятельностью и творческой индивидуальностью.

Не существует «плохих» или «хороших» стилей управления. Конкретная ситуация, вид деятельности, личностные особенности подчиненных и др. факторы обуславливают оптимальное соотношение каждого стиля и преобладающий стиль руководства. Изучение практики руководства организациями свидетельствует, что в работе эффективного руководителя в той или иной степени присутствует каждый из трех стилей руководства.

Вопреки распространенным стереотипам преобладающий стиль руководства практически не зависит от пола. (Бытует ошибочное мнение, что женщины-руководители более мягки и ориентированы в первую очередь на поддержание хороших отношений с деловыми партнерами, в то время как мужчины-руководители более агрессивны и ориентированы на конечный результат). Причинами разделения стилей руководства скорее могут быть личностные особенности и темперамент, а не половые характеристики.

Успешные топ-менеджеры — и мужчины, и женщины — не являются приверженцами только одного стиля. Как правило, они интуитивно или вполне осознанно комбинируют различные стратегии руководства.

Конфликт, его структура и стадии. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

В психологии *конфликт* определяется, как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Так, например, конфликт может быть *внутриличностным* (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя); *межличностным* (между руководителем и его заместителем по поводу должности, премии между сотрудниками); *между личностью и организацией*, в которую она входит; между организациями или группами одного или различного статуса.

Структура конфликта. Кроме того, каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует *объект* конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта — *цели, субъективные мотивы* его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Далее, конфликт предполагает наличие *оппонентов, конкретных* лиц, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный *повод* столкновения от подлинных его *причин*, зачастую скрывааемых.

Руководителю-практику важно помнить, что пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода), он неустрашим. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами приводит к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц, групп или организаций. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

Стадии конфликта. Несмотря на свою специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания:

- потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
- переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- конфликтные действия;
- снятие или разрешение конфликта.

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то *при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь следующих правил.*

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: «Разве я никогда не ошибаюсь?» Постарайтесь взять оба предложения и

посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих — это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите:

«Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Стресс и дистресс. Профилактика стрессов в деловом общении.

Стресс и дистресс — это всего лишь новые названия давно известных явлений и состояний. В переводе с английского *стресс* обозначает давление, натяжение, усилие, а также внешнее воздействие, создающее это состояние.

В значениях давление и напряжение оно обычно употребляется в технике; в жизни чаще обозначает давление обстоятельств в выражениях типа: «под гнетом нищеты», «под влиянием непогоды».

Дистресс – это стресс, оказывающий вредное воздействие. Дословный перевод этого слова означает – горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда. Стресс спортсмена или музыканта может достигнуть такого высокого уровня, что от этого пострадает их выступление. Многие студенты на экзаменах переживают иногда столь сильный стресс, что это мешает им хорошо отвечать. Бывает даже, что во время экзамена студент никак не может вспомнить нужный ответ, но как только он возвращает билет и выходит за дверь, тут же все вспоминается. Возврат билета как действие снижает уровень стресса, что позволяет снова нормально думать и сосредоточиться. Стресс также становится дистрессом, если он ведет к заболеваниям. Многие люди, не научившиеся эффективно управлять своей психикой, долгие годы живут в состоянии сильного стресса.

Стресс и его профилактика – область, интересующая не только психотерапевтов и психологов, но и обычных людей. Частые стрессы провоцируют появление у человека таких качеств, как повышенная тревожность, апатия, слабость, нерешительность, панические состояния.

Профилактика стрессов в деловом общении – важная часть разрешения конфликтов, которые порождаются производственным процессом. Чаще всего затрагиваются отношения по вертикали руководитель – подчиненный, но нередки конфликты и между сотрудниками.

Для минимизации стрессовых ситуаций в коллективе с целью сохранения производительности труда следует организовать антистрессовое подчинение. Оно основано на реализации следующих методов:

- 1) анализ возможностей работы и продвижения по службе в конкретной компании;
- 2) обсуждение рабочих вопросов с коллегами и руководителем;

- 3) налаживание эффективных отношений между сотрудниками и руководителем;
- 4) важно умение обоснованно отказаться от выполнения работы, которая не по силам;
- 5) определение полной ясности выполняемого задания;
- 6) обсуждение невозможности выполнения нескольких дел открыто;
- 7) кратковременный отдых в течение рабочего дня;
- 8) анализ причин неудач в работе;
- 9) разрядка отрицательных эмоций в допустимых вариантах, но не подавление их;
- 10) недопустимость смешивания личных и деловых отношений.

Этика делового общения

Слово «этика» (от греч. *ethos* – обычай, нрав, характер) понимается в двух значениях: во-первых, как философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность; во-вторых, как совокупность норм поведения, мораль отдельного человека или общественной группы. Термин «этика» ввел Аристотель, обозначив им совокупность этических добродетелей и науку, которая отвечает на вопросы, что такое добродетель и что должен делать человек, чтобы быть добродетельным.

Общение – процесс взаимодействия общественных субъектов, социальных групп, общностей или личностей, в ходе которого происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества. Именно в процессе общения происходит специализация личности и ее самореализация. В зависимости от целей можно выделить разные виды общения.

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни, важнейший вид отношений между людьми. Регулятором этих отношений

являются этические нормы, в которых выражаются представления человека о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. В процессе делового общения каждый сознательно или стихийно опирается на эти представления.

Этика делового общения занимается выявлением норм и правил общения, принятых в тех или иных ситуациях и условиях общения, а также прогнозированием и определением линии поведения и изучением факторов, влияющих на поведение в деловой сфере.

Нравственная сторона делового общения играет большую роль. В практике деловой жизни люди стремятся к достижению не только общих, но и некоторых значимых личных целей. Отсюда важно не забывать в деловых отношениях золотое правило морали: не делай другому того, чего не хочешь себе. Несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в общении есть ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени облегчить деловое общение, повысить его эффективность и избежать неудач в процессе общения:

- в морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе;
- нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих;
- когда речь идет о практическом утверждении норм морали, основной императив – начни с себя.

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

Психологические основы манипулятивного поведения

Прежде всего, остановимся на том, зачем людям нужно манипулировать, ведь необходимых результатов можно добиться другими средствами, например, при помощи открытого давления или просто договорившись. Здесь секрет заключается в том, что человек стремится убить двух зайцев, то есть:

1) получить то, что хочется, но при этом выглядеть хорошо с точки зрения социальных норм;

2) получить то, что хочется, и одновременно по возможности избежать гнева (недовольства, обиды, мести и пр.) со стороны своего партнера.

Аферы, махинации, мошенничество, блеф, стратагемы, манипуляции, психологические и рефлексивные игры, политические интриги и мистификации, манипулятивное воздействие, провокации, психологические и тайные операции, пропаганда и психологическая война, управление противником, политические игры и рекламные кампании, политическая и коммерческая реклама, дезинформация и оперативные игры - далеко не полный перечень понятий, используемых для обозначения способов и проявлений феномена тайного принуждения человека.

Э. Шостром выделяет определенные типы манипуляторов, основываясь на использовании людьми в межличностном взаимодействии устойчивых сочетаний манипуляций партнером или игр по терминологии Э. Берна. Таким образом, манипуляторы переходят к разыгрыванию и реализации в повседневной жизни целых типовых сценариев манипулирования в межличностном взаимодействии, что становится основой формирования типичного стиля поведения и общения с окружающими людьми. Э. Шостром показывает, что современные манипуляторы в общении используют целые системы манипуляций, которые он так и обозначает - манипулятивные системы.

Многоликость проявлений способов тайного принуждения человека в зависимости от культурно-исторических, социальных и коммуникативных условий трансформировалась в многообразии понятий, отражающих практику их использования в социальном взаимодействии и общении людей, основные из которых были перечислены выше. Чтобы определить сферу их преимущественного применения и выделить те из них, которые возможно использовать в качестве основных при описании и анализе процесса скрытого психологического принуждения личности в нашем исследовании и дальнейших рассуждениях целесообразно рассмотреть понятия, отражающие содержание и различные способы манипулирования человеком, несколько подробнее.

Одним из основных условий развертывания манипуляционной программы является отсутствие альтернативной информации, информационный вакуум по определенной проблеме, когда целевой аудитории всеми возможными способами навязывается только одна модель решения, внушается ее безальтернативность и неизбежность. В этом отношении, отсутствие публичного анализа альтернатив есть один из основных признаков манипуляции.

Другим признаком манипуляции является создание ситуации искусственного дефицита времени, когда навязываемое решение должно быть принято без должного анализа альтернатив в чрезвычайно ограниченный период времени в силу тех или иных мифических причин (формирование в массовом сознании ощущения надвигающейся катастрофы, чудовищного кризиса, от которого только и можно спастись единственно верным решением и т.д.)

Таким образом, любые манипуляции и акты манипулятивного воздействия выступают как составные элементы данного процесса, т.е. в понятии рефлексивного управления отражается общий подход к управлению

противником в конфликте с использованием разнообразных приемов тайного принуждения людей и применением механизма рефлексии для этих целей.

Возможности противодействия манипулятивному поведению

Правила нейтрализации манипуляций направлены на то, чтобы помочь человеку не стать объектом манипулирования со стороны безнравственных партнеров.

Противостояние манипулятивному воздействию требует умения, во-первых, распознавать манипуляции и, во-вторых, их нейтрализовать.

В поисках способов распознавания манипулятивного воздействия можно идти следующими путями: отслеживание изменений ситуации; анализ механизмов манипулятивного воздействия.

Отслеживание изменений ситуации позволяет обнаружить эффекты, которые составляют особенности манипуляции. Конечно, внутренний "эмоциональный будильник" у всех людей имеет разную "квалификацию", но даже самый наивный адресат манипулятивного воздействия, в той или иной степени способен' реагировать на очень широкий круг признаков манипуляции.

Общим признаком наличия манипуляций является нарушение баланса определенных элементов взаимодействия, таких как:

- дисбаланс в распределении ответственности за совершаемые действия и принимаемые решения (например, мы вдруг замечаем, что кое-что "должны", не зная, откуда долженствовало взялось или же, наоборот, проявили непонятную и неожиданную для себя безответственность в принятии некоторого решения);

- наличие силового давления;

- нарушение сбалансированности элементов ситуации (необычность мишеней воздействия (темы разговоров, смена направлений беседы и пр.),

необычность компоновки или подачи информации, смешение акцентов значимости на второстепенные детали и т. п.);

- несоответствия в поведении партнера (например, при сопоставлении содержания слов с движением рук или мимикой);

- стремление стереотипизировать поведение адресата (те случаи, когда становится заметным желание кого-то, чтобы мы вели себя в "соответствии с ...", чаще всего это выглядит как обращение к некоторым ролевым позициям, стремление отнести к той или иной категории людей).

Если исходить из анализа механизмов манипулятивного воздействия, то задача обнаружения манипуляций заключается в том, чтобы быть внимательным к реакциям адресата. Можно указать следующие виды таких индикаторов:

- неоправданно частое появление или подчеркнуто явное проявление "психических автоматизмов" в поведении адресата воздействия;

- регрессия к инфантильным реакциям - плач, агрессия, тоска, чувство одиночества и т. п., особенно, если это точно приурочено к определенным ситуациям или событиям;

- дефицит времени, отпущенного на принятие решения (важно выяснить, кем создается данный эффект);

- состояние суженности сознания, которое может проявиться в ограниченности круга обсуждаемых идей, в "циклических" высказываниях (например, изменяемые формулировки или регулярный возврат к одной теме), постановка только ситуативных целей и пр.

- неожиданное изменение фоновых состояний, т. е. эмоциональная реакция адресата - ухудшение настроения, раздражение, глухая обида и прочие сдвиги в сторону отрицательных эмоций (особенно должны насторожить случаи неоправданных с точки зрения ситуации эмоциональных сдвигов).

Существует несколько способов нейтрализации манипулятивных уловок. Чаще всего применяются следующие:

- открытое объявление о недопустимости использования манипуляций (обычно накануне дискуссии, полемики или спора стороны открыто договариваются не прибегать в отношении друг друга к уловкам);

- разоблачение уловки, т. е. раскрытие ее сути (особенно эффективно, если удастся не только назвать используемую уловку "по имени", но и подробно объяснить окружающим ее предназначение и особенности применения в той или иной ситуации);

- повторное напоминание о недопустимости использования уловок;

- "информационный диалог" (если партнер по общению эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет, нужно как можно точнее и подробнее выяснить все, что с ним происходит, не вступая в пререкания или объяснения). Если партнер изменяет давление, вызывая вас к сопротивлению, нужно стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого. Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует и собственные интеллектуальные усилия;

- "конструктивная критика" (при использовании партнером манипулятивных приемов конструктивная критика позволяет вывести беседу на уровень открытой интеллектуальной борьбы; это позволяет защититься от манипуляций и остаться этичным по отношению к собеседнику);

- "цивилизованная конфронтация" (когда безуспешно использованы все методы, следует твердо дать понять партнеру, что общение в таком ключе не представляется вам конструктивным, и, если он настаивает на своем, вы готовы прервать общение).

- "уловка на уловку" (этот способ нейтрализации может быть использован, когда все предыдущие не дали положительного результата).

Как отвечать на грубость?

В нашей повседневной жизни мы часто наблюдаем проявления грубости, направленной как против нас, так и против других людей. Чаще всего жертва грубияна пытается ответить тем же – грубостью на грубость. Это происходит потому, что срабатывает один из механизмов психологической защиты личности – агрессия. Однако, вслед за агрессией, как правило, следует еще большее проявление грубости вплоть до физической агрессии. Далее приведены несколько психологических методов и методик, которые помогут избежать разрастания грубости, уменьшить чувства гнева, досады и фрустрации у человека, столкнувшегося с грубияном.

Метод «Психологическое айкидо»

Применение данной защитной методики основывается на использовании отрицательной энергии грубияна против него самого. Оппоненту необходимо соглашаться с критическими замечаниями в свой адрес, запутывая и доводя до абсурда взаимное общение. Можно даже подхваливать противника за своевременную и полезную критику. Овладение методом требует определенной практики и разрыва существующих поведенческих шаблонов.

В качестве наглядного примера можно привести следующий диалог:

Грубиян: «Куда прешь! У тебя что, глаз нет?! Не видишь, здесь очередь стоит!»

Оппонент: «А у меня и, правда, нет глаз, а вы такой внимательный, сразу это заметили и указали на мой промах».

Грубиян: «Мы же все стоим, а ты чего лезешь вперед?!»

Оппонент: «Ну, да, все стоят, а я лезу, самый умный тут нашелся»... и далее в таком стиле.

Как правило, бывает достаточно двух или трех взаимных перепалок, чтобы психологически дезориентировать противника. К тому же, окружающие люди могут серьезно помочь вам, оценив всю нелепость и комичность ситуации. Хаму придется ретироваться в своих намерениях, и он едва ли станет еще продолжать.

Метод «Юмор»

Намереваясь произнести что-нибудь плохое, человек напрягается и старается набрать воздуха в дыхательные пути. Если в это время попробовать его рассмешить, он расслабится, и первый порыв гнева пройдет. Можно также улыбаться и отпускать комплименты оппоненту.

Например, секретарь, войдя в кабинет директора, случайно спотыкается и падает, опрокидывая чашки с подноса. Глядя на гневное лицо шефа, женщина говорит ему, что он просто сногшибателен, намекая на причину падения. Подобная шутка вызывает смех у присутствующих и улыбку директора, вместо ожидаемого разноса.

Метод «Констатация»

В некоторых ситуациях можно усмирить хама, просто назвав его прилюдно тем, кем он является на самом деле. В частности, можно прямо сказать: «Вы — грубиян», а можно сориентироваться по ситуации и подключить собственное воображение и фантазию.

Например, на грубость, адресованную в ответ на вашу забывчивость, можно посетовать, что, к сожалению, таблеток от хамства еще не изобрели.

Метод «Чихание»

Является эффективной ответной реакцией в том случае, когда хамский монолог грозит затянуться надолго. Если ваш оппонент все больше распаляется и никак не может остановиться, необходимо ему в этом помочь.

До поры, до времени слушайте молча, пока хам не возомнит себя полным хозяином положения. Потом нарочито громко чихните, и в мгновение затишья, скажите, что у вас аллергическая реакция на разную чушь. Далее вежливо попросите оппонента продолжать свою речь.

В ответ на обидные замечания можно использовать еще такие фразы:

«Это все?»

«Ну, и что?»

«Вы, случайно, не оговорились?»

«Поверьте, хамство вам совершенно не к лицу»

«Зачем вы стремитесь выглядеть хуже, чем на самом деле?»

«У меня нет времени разбираться в ваших комплексах» и т.п.

Другой причиной хамства являются люди, которые без него просто не могут жить. Они сознательно выбрали подобный стиль общения с окружающими и чувствуют себя при этом вполне комфортно. В ответ на такие модели поведения эффективны будут следующие методики.

Метод «Настойчивая вежливость и безграничное терпение»

Основным правилом при общении с хроническим грубияном будет абсолютная вежливость и терпимость. Главное, не сорваться в ответ на хамские выходки и не поддаваться на провокации, становясь лишь ведомым. Надо помнить, что основная цель хама вызвать в сопернике ответную реакцию, тогда как, не получая ее, он теряет подпитку к дальнейшим действиям. Улыбка и внешняя доброжелательность настолько непривычны для него, что могут абсолютно выбить из колеи.

Подобный сценарий для человека, привыкшего к грубому обхождению, совершенно нетипичен, так что у вежливого оппонента есть возможность взять ситуацию в свои руки. Если у противника имеется серьезная заикленность на негативе, можно попробовать также общаться вежливо, но

произносить слова более громко, чем обычно. Такая нестандартная выходка может заставить его примолкнуть.

Проиллюстрировать поведение сторон можно на следующем примере:

Продавщица: «Женщина, долго вы еще будете здесь все рассматривать?! Покупаете или нет?»

Покупатель: «Будьте добры, покажите еще вон ту кофточку».

Продавщица: «Сколько можно! Я что здесь, девочка на побегушках?!»

Покупатель (вежливо, но гораздо громче): «Будьте добры, покажите вон ту кофточку».

Метод «Занудливость»

Придется кстати для людей, работающих администраторами в различных интернет-проектах. Не секрет, что некоторые пользователи хронически пренебрегают установленными правилами, а потом обрушивают всю свою неадекватность на администраторов. Когда разумных доводов у человека нет, начинается откровенное хамство.

Конечно, можно просто забанить строптивного пользователя, а можно сделать «сухое» замечание казенным языком. Вскоре интерес у воинственно настроенного противника остынет, и он прекратит выпускать пар. На практике такое общение может выглядеть следующим образом:

Участник форума: «По какой причине я получил бан?! Это что за самоуправство! Творите, что в голову взбредет!»

Администратор форума: «Вы нарушили правило №2 внутреннего регламента, от такого-то числа. Согласно пункту 3-му этого правила, вам полагается бан на три ближайших недели».

Участник форума: «Не было у меня никаких нарушений, это все ваши выдумки. Мои фотки самые классные, а вы ничего в это не смыслите!»

Администратор форума: «За оскорбительные высказывания в адрес администрации срок бана будет продлен еще на 10 дней».

Метод «Шокирование»

Для разрыва стереотипного поведения хама можно попробовать разорвать его привычный шаблон, путем шокирования. Для этого, в ответ на грубое замечание нужно отвечать что-то, совершенно не относящееся к делу, сбивая, тем самым противника с толка. Например, на грубость продавца, можно поинтересоваться с каким счетом закончился вчерашний футбольный матч.

Кроме вышеописанных методов для достойного ответа грубиянам можно заготовить следующие фразы:

«Жаль, но вы далеко не оригинальны»

«Ну, вот, а все так хорошо начиналось»

«Что-то мне расхотелось продолжать наше дальнейшее общение»

«Жаль, что не услышал от вас ничего оригинального»

«Не слишком остроумно, но есть к чему стремиться»

«Оценил глубину ваших мыслительных способностей» и т.п.

Еще одной причиной хамства является страх обидчика перед оппонентом. В этой ситуации он стремится напасть первым, маскируя свою неуверенность, трусость и зависть перед более успешными людьми. Хамство, в данном случае, служит лишь своеобразной маскировкой и прикрытием.

Метод «Забота о ежике»

Мысленно представьте ежика, который имеет колючие иглы, но, в то же время, является всего лишь маленьким, испуганным зверьком. Проведите ассоциацию со своим обидчиком, принимая по отношению к нему снисходительную и покровительственную позицию. Кроме того, в данной ситуации хорошо подойдут вышеописанные способы «Спокойствие» и «Психологическое айкидо». Из дополнительных фраз можно взять на вооружение следующие:

«У вас все еще обязательно получится»

«Что еще у вас на душе?»

«Вам хочется меня обидеть? А зачем?»

«Хамство никому ни к лицу, а уж вам и подавно»

«Благодарю за пристальное внимание к моей персоне» и т.п.

Метод «Игнорирование»

Данный способ психологической защиты является универсальным для всех причин внешней агрессии. Иногда молчание, действительно, золото. Особенно, это касается тех ситуаций, когда вам нет никакой нужды общаться с обидчиком, или вы чувствуете, что эмоционально не готовы к схватке с ним, а также в тех случаях, когда перед вами находится явно психически нездоровый человек.

Игнорирование очень эффективно помогает против любого вида хамства, если осуществлять его правильно. В частности, не нужно проявлять никаких эмоций, чтобы обидчик вдруг не подумал, что вы молча проглатываете обиду, и он будет распалаться все больше и больше. Все должно выглядеть таким образом, будто бы перед вами пустое место, а вам — такому успешному и удачливому человеку, совершенно некогда обращать внимание на всякие досадные помехи и мелочи.

Как отвечать на неудобные вопросы?

«И сколько же ты зарабатываешь?», «А не хотите родить второго?», «Когда же ты выйдешь замуж/женишься?», «Вы разводитесь, да?» — наверное, каждому из нас доводилось оказываться в неловкой ситуации, когда любопытному собеседнику очень хотелось заполучить информацию, которой вы не хотите делиться, а потом сожалеть о том, какое направление приняла эта беседа.

Мы представляем вашему вниманию несколько стратегий, которые помогут вам дать ответы на самые каверзные вопросы и при этом прекрасно себя чувствовать. Если вы последуете нашим советам, то вам не придется лезть за словом в карман в реальной ситуации.

1. Программисты и Шерлок Холмс рекомендуют

Отвечая на неприятные вопросы, вы имеете полное право не давать собеседнику никакой конкретной информации. Ведите себя, как программист из анекдота, который на вопрос заблудившихся Холмса и Ватсона, путешествующих на воздушном шаре, ответил абсолютно правильно, но при этом от его слов не было никакой пользы.

– Сэр, не подскажете ли вы нам, где мы находимся?

– В корзине воздушного шара, сэр!

Или же давайте общую, но также не слишком полезную информацию.

– Сколько же ты зарабатываешь?

– Как все, средняя зарплата по отрасли (существенно меньше Абрамовича).

2. «Отзеркаливание»

«Возвращайте» собеседнику его вопрос. Сделать это можно с помощью двух простых методик.

1) Формулируйте «переспрос» так, чтобы человеку, с которым вы беседуете, стало неудобно за свой интерес. Используйте универсальную конструкцию, которая начинается со слов «Я правильно понимаю, что...», а ее окончание будет зависеть исключительно от того, будете ли вы продолжать общение, хотите ли «выстроить» свои личные границы и т. д.: «Я правильно понимаю, что ты не прочь подержать свечку в моей спальне?», или «Я правильно понимаю, что твоя главная проблема на сегодняшний день — это моя личная жизнь?», или «Я правильно понимаю, что интерес к чужим бедам для вас в порядке вещей?». Отлично, если вы скажете все это очень

вежливым, очень спокойным, ледяным тоном и не станете при этом жестикулировать, разве что удивленно приподнимете одну бровь.

2) «Усиливайте» интерес к заданной теме, адресуя собеседнику встречный вопрос из той же категории:

– Вы когда собираетесь рожать второго-то?

– А вы — третьего?

3. *«Театр одного актера»*

Услышав какой-то неприятный вопрос, вы всегда можете представить себя великой драматической актрисой, проникновенно заглянуть собеседнику в глаза, глубоко вздохнуть, прижать руки к груди (при желании можно «ломать» пальцы), изобразить бездну отчаяния и сказать трагическим голосом: «Умоляю тебя! Никогда, ты слышишь, никогда меня об этом не спрашивай!».

Второй вариант — вы изображаете человека, дающего пресс-конференцию (мы не будем называть конкретных имен, но рекомендуем обратить внимание на лиц первого эшелона власти) и произносите фразу: «Пожалуйста, следующий вопрос!». Третья версия — для поклонниц сериала «Универ». Вспоминайте каратиста Эдуарда Кузьмина (он же Кузя) и говорите: «Это секретная информация!».

4. *«Я — не зануда, не зануда, не зануда!»*

Вместо того, чтобы обижаться, злиться или еще как-то демонстрировать, что вопрос собеседника вас задел, начните ровным монотонным голосом отвечать. Самое главное — это детали. Излагайте мельчайшие подробности и начинайте очень издали!

– Когда же ты выйдешь замуж?

– Астрологи говорят, что для заключения счастливого брака необходимо, чтобы асценденты у влюбленных сходились (не спрашивайте нас, что такое асценденты и должны ли они сходиться на самом деле — годится любая заумная теория, в которой ваш визави не слишком

разбирается, хоть «звездограмма», хоть крутой поворот линии жизни, хоть индекс Наздака). И вот в тот момент, когда я пойму, что встретила свою вторую половинку и проверю, подходим ли мы друг другу (придется уточнить где и во сколько он родился), тогда скажу ему: «Да». И ни минутой раньше.

5. Шутите, это раздражает!

– Боже мой, сколько же ты потратила на это платье?

– Пришлось голодать две недели, но чего не сделаешь ради моды!

Универсальные ответы:

«Я восхищаюсь вашим умением задавать вопросы, которые ставят в тупик!» Или: «Вы — восхитительная женщина (удивительный мужчина), знаете, что меня в вас всегда поражало? Это ваше умение задавать некорректные (сложные, риторические) вопросы!»

«С удовольствием отвечу на ваш вопрос, только скажите сначала, почему вас это так сильно интересует?»

«А вы в каких целях интересуетесь?»

«Вы действительно хотите об этом поговорить?». Если слышите утвердительное «Да», смело парируйте: «А я — не хочу», — и улыбайтесь.

Если вы не хотите больше иметь никаких дел с человеком, который задает бестактные вопросы, можно позволить несколько больше. Например, заметить в ответ: «Это мое собачье дело».

РЕЗЮМЕ

Проблема безопасного поведения и общения личности связывается с проблемами общей культуры человека. На основании выше сказанного можно сформулировать понятие «культура безопасного поведения».

Во-первых, это особого рода отношение к собственной безопасности, к самому себе, свойственное только человеку, во-вторых, это совокупность

знаний, умений, навыков, способствующих адекватному поведению человека в различных ситуациях, в-третьих, это динамический стереотип поведения человека, выработанный на основе потребностей, способствующих безопасному образу жизни и определяющих бережное отношение человека к самому себе и окружающему миру.

Подводя итоги, можно сказать, что вопрос о культуре безопасного поведения и общения у людей является актуальным. Это, прежде всего, связано с потребностью общества в социально адаптированной личности и недостаточной разработанностью практических вопросов формирования соответствующих навыков поведения.

Учебное пособие

Елена Викторовна Мельник

ПСИХОЛОГИЯ БЕЗОПАСНОГО ОБЩЕНИЯ

Издательство «Активист»
454080, Челябинск, проспект Ленина, 74Б
Подписано в печать 26.12.2022. Формат 60*84/16.
Бумага офсетная. Печать на ризографе.
Тираж 500 экз.

Оригинал-макет подготовлен на факультете психологии

ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»