

**АКАДЕМИЯ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПРИ
ГЕНЕРАЛЬНОЙ ПРОКУРАТУРЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**



Жанатаева У.К., Алишева М.М.

**Формирование коммуникативных умений
у слушателей первоначальной профессиональной подготовки**

Учебно-методические рекомендации

г. Косши 2021

УДК 808.5

ББК 81-2.-5 .

Ж 31

Рецензенты:

Сомжурек Б.Ж. декан факультета социальных наук ЕНУ им.Л.Н.Гумилева, кандидат исторических наук.

Тынышбаева А.А. - доктор социологических наук, советник юстиции, профессор Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан

Жанатаева У.К., Алишева М.М.

Формирование коммуникативных умений у слушателей первоначальной профессиональной подготовки. Учебно-методические рекомендации. – Косши, 2021. – С.50.

Наряду с профессиональными навыками сотрудник правоохранительных органов должен развивать умения публично выступать, убеждать, построить конструктивный диалог с различными категориями граждан.

Представленная работа раскрывает цель и содержание модуля «коммуникативные компетенции» учебной программы для слушателей первоначальной профессиональной подготовки.

Предназначается слушателям и обучающимся Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан.

Данная работа будет полезна преподавателям ведомственных учебных заведений, а также сотрудникам правоохранительных органов.

ISBN 978-601-7969-63-9

Содержание

| | |
|---|-----------|
| Введение..... | 4 |
| I. «Дорожная карта» модуля | 8 |
| II. Эффективные коммуникации. Ораторское мастерство..... | 11 |
| III. Конфликты. Предотвращение конфликтов..... | 33 |
| IV. Тестовые задания | 41 |
| Глоссарий | 45 |
| Библиография..... | 49 |

Введение

*«В общении все дни проходят наши,
но искусство общаться – удел немногих».*
Михаил Ломоносов – русский ученый

Цель представленной работы – раскрывая содержание учебной программы по формированию коммуникативных компетенций у будущих сотрудников правоохранительных органов и показать ее «дорожную карту».

В методических рекомендациях слушатель получит возможность ознакомиться с краткими тезисами лекционных занятий, практическими заданиями, основными терминами (гlossарий) по изучаемым темам, тестовыми заданиями, списком рекомендуемой литературы.

Таким образом, авторы ставили задачу подготовить «методичку», которая окажет содействие слушателям в изучении данного модуля.

Несколько слов о предыстории.

По инициативе Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан (далее - Академия) в стране внедрена новая программа первоначальной профессиональной подготовки для лиц, впервые поступающих на службу в правоохранительные органы. В этой связи внесены поправки в Закон «О правоохранительной службе», которые вступили в силу в январе 2020 года.

Отныне все выпускники юридических вузов, желающие работать в правоохранительных органах, проходят специальную профессиональную подготовку в Академии.

Срок обучения для кандидатов на службу в органы прокуратуры составит 1 год, в антикоррупционную службу и службу экономических расследований – 6 месяцев. Стажировка, соответственно – шесть месяцев и один месяц.

Для каждого правоохранительного органа (органов прокуратуры, службы экономических расследований, агентства по противодействию

коррупции) разработана учебная программа обучения с учетом специфики их деятельности. Тем не менее, во все учебные программы в обязательном порядке включен модуль по **коммуникативной компетенции**.

Прежде всего, определим, что мы подразумеваем под коммуникативной компетенцией?

Коммуникативные компетенции – это способность сотрудника правоохранительного органа конструктивно общаться с гражданами, уметь публично выступать, владеть техниками убеждения, устанавливать доверительные отношения, управлять собственными эмоциями в кризисных ситуациях.

Почему в учебную программу первоначального профессионального обучения включен модуль «коммуникативные компетенции»?

Здесь, по мнению авторов, две основные причины.

Во-первых, Президент Казахстана К.Токаев в Послании народу 2019 года обозначил задачу «воплотить в жизнь концепцию «Слышащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан» [1].

Затем в 2020 году Президент К.Токаев указал, что для сотрудников правоохранительных органов необходимо: «уметь налаживать контакт, вести конструктивный диалог». «Нынешняя ситуация в стране предъявляет новые требования к правоохранительным органам, которые должны идти навстречу запросам граждан». Поэтому «важно научить сотрудников правоохранительных органов вести открытый диалог с людьми» [2].

Вместе с тем, сегодня современный мир, общество задают новые требования к обучению, в том числе взрослого населения (андрогогика).

Так, Патрик Гриффин – профессор Мельбурнского университета, руководитель международного проекта по оценке и преподаванию навыков и компетенций XXI века считает, что «в XXI веке акценты смещаются в сторону умения критически мыслить, способности к взаимодействию и коммуникации. Поэтому учебные программы должны быть направлены на

развитие критического мышления, коммуникативных навыков, творческой изобретательности и навыков взаимодействию, потому что наиболее востребованными сегодня оказываются способности к выстраиванию межличностных отношений» [3].

Следовательно, вторая причина – это требование современных реалий.

Сотрудник правоохранительных органов наряду с профессиональными навыками (hard skills) должен уметь общаться с различными категориями граждан, мобильно реагировать в кризисных ситуациях и принимать эффективные решения. Это так называемые soft skills, что в переводе с английского языка: «гибкие» навыки, связанные с личными качествами, иными словами - коммуникабельность, стрессоустойчивость, умениями убеждать, публично выступать и т.п. «Ученые из Гарварда и Стэнфорда выяснили, что «гибкие» навыки это 85 % успеха человека в профессии, а «жесткие – hard - составляют 15 %» [4].

Таким образом, учитывая объективные факторы, а также то, что сегодня казахстанское общество предъявляет повышенные требования к сотрудникам правоохранительных органов, Академия включила данный модуль (с учетом специфики контингента слушателей, их профессионального опыта работы) во все учебные программы курсов повышения квалификации, в том числе для сотрудников Президентского резерва.

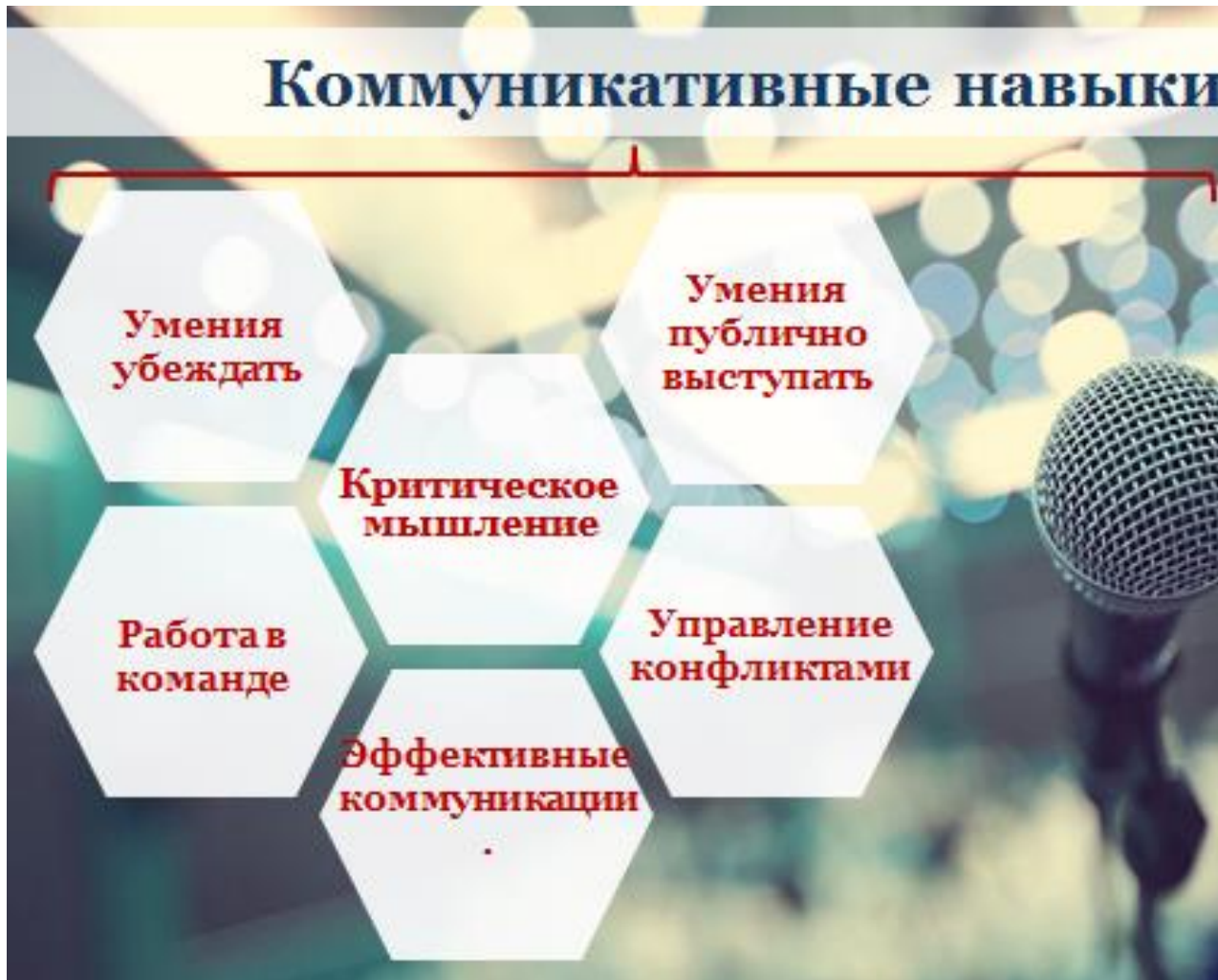
Следует указать, что особенностью проведения занятий по модулю «коммуникативные компетенции» проходят в форме лекций (не более 30% от общего количества часов) и практических занятий (в форме деловой игры, решении кейсовых задач, анализа видеороликов реальных событий).

Тем самым, в результате обучения слушателям прививаются знания и навыки эффективного общения с населением, а главное формируются сотрудники нового формата, способного справляться с современными

вызовами, что в результате будет способствовать эффективности их профессиональной деятельности[5].



I. Дорожная карта модуля»



Эффективная деятельность сотрудника правоохранительных органов зависит не только от профессиональных умений, отличных знаний законодательства страны, но и от так называемых «гибких умений» soft skills.

Существуют два типа навыков hard skills и soft skills.

Hard skills – это навыки, которые связаны непосредственно с профессиональной деятельностью, в нашем случае правоохранительной.

А что такое soft skills?

Soft skills (пер. с англ. «гибкие навыки») – это комплекс навыков, позволяющих быть результативным сотрудником, умеющим не только

эффективно общаться с различными категориями граждан, но и вызывать доверие.

В модуль «коммуникативные компетенции» входят следующие учебные курсы, которые разработаны авторами:

1. *«Командообразование».*

Данный курс, направлен на формирование умений и навыков командной работы, взаимовыручки, сплоченности, развитию эмпатии. Слушатели знакомятся со спецификой корпоративного менеджмента, познают эффективные инструменты управления, развивают навыки командной работы. Рассматриваемый учебный курс специфичный и потому занятия проводятся только в форме тренинга и деловой игры.

Данный курс рассчитан на 3 часа.



II. «Эффективные коммуникации. Ораторское мастерство».

В настоящее время обществом вполне обоснованно предъявляются высокие требования к сотрудникам правоохранительных органов потому, что от принятых ими решений зависят не только судьбы людей, но и имидж государства в целом. В своей каждодневной деятельности сотрудник правоохранительных органов должен, наряду с профессиональными знаниями, уметь использовать психологические техники и методы, способствующие эффективной работе с населением.

Цель занятий – ознакомить с эффективными техниками коммуникаций.



Эффективные коммуникации невозможны без знаний особенностей человека, поэтому будущие сотрудники правоохранительных органов изучают основные психотипы и инструменты эффективного общения.

Вышеназванный курс способствует формированию навыков конструктивного общения, установлению доверительных отношений с гражданами.

«Ораторское мастерство».

Сегодня умение сотрудника правоохранительных органов общаться с людьми, в том числе осуществлять прием граждан, вести разъяснительную работу с населением и т.п. являются важным индикатором профессиональной компетенции, а главное - способствуют формированию доверия граждан к правоохранительной системе. Учебные курсы «ораторское мастерство» и «эффективные коммуникации» тесно взаимосвязаны.



Риторике уделяется особое внимание в первоначальной профессиональной подготовке. Эффективное публичное выступление сотрудника правоохранительных органов воздействует на граждан, склоняя их к необходимым действиям.

На занятиях слушатели знакомятся с «секретами» конструктивных публичных выступлений, а главное - отрабатываются навыки эффективных «самопрезентации», убеждающих выступлений и словесной импровизации.

Таким образом, в процессе занятий будущие сотрудники правоохранительных органов отрабатывают умения публично выступать и воздействовать на оппонентов.

На темы «эффективные коммуникации и ораторское мастерство» выделено 8 часов (1 час лекционных занятий, 7 часов – практических).

III. «Конфликты. Управление конфликтами».

В современном мире можно ли избежать конфликта экономического, социального, регионального, семейного и т.д.? Особенно в условиях

распространившегося по всей Планете вируса COVID-19? С точки зрения ученых – нет. Так, по мнению известного специалиста конфликтолога Ральфа Дорендорфа: «Там, где существует общество, существуют конфликты...Возможно конфликт является отцом всех вещей, т.е. движущей силой изменений...В рациональном обуздании социальных конфликтов заключается одна из центральных задач политики».

Данный курс направлен на изучение причин возникновения конфликтных ситуаций и особенностей их управления. Также на занятиях уделяется внимание и теме «ведению переговоров в кризисных ситуациях», в том числе работе с деструктивно-настроенными категориями граждан.

В этом случае раскрывается специфика работы сотрудника правоохранительных органов. На практических занятиях отрабатываются базовые техники ведения переговоров в кризисных ситуациях.

Данная тема рассчитана на 9 часов (1 час лекционных занятий, 8 часов – практических).



Есть три ошибки в общении людей: первая – это желание говорить прежде, чем нужно; вторая – застенчивость, не говорить когда это нужно; третья – говорить, не наблюдая за вашим слушателем».

Конфуций – китайский мыслитель, философ

III «Эффективные коммуникации. Ораторское мастерство»

Цель занятий: ознакомить с техниками эффективных коммуникаций и отработать навыки публичных выступлений

Задачи:

- ✓ раскрыть инструменты эффективного общения
- ✓ показать техники ораторского искусства;
- ✓ отработать техники публичного выступления;
- ✓ рассмотреть техники убеждения
- ✓ показать навыки конструктивного диалога с населением

План лекционного занятия на тему:

Эффективные коммуникации. Ораторское мастерство (1 час)

1. Что такое коммуникации. Вербальные и невербальные каналы коммуникаций.
2. Методы эффективных коммуникаций.
3. Техники публичных выступлений.



Тезисы лекций

1. Понятие коммуникации. Вербальные и невербальные каналы коммуникаций.

Всегда ли эффективные коммуникации ведут к успеху команду?

Как должны быть построены коммуникации, чтоб стать результативной командой?



Слово *коммуникация* происходит от лат. «соттитсо» — делаю общим, связываю, общаюсь. Наиболее близким к нему по значению является русское слово *общение* — основная форма человеческого бытия.

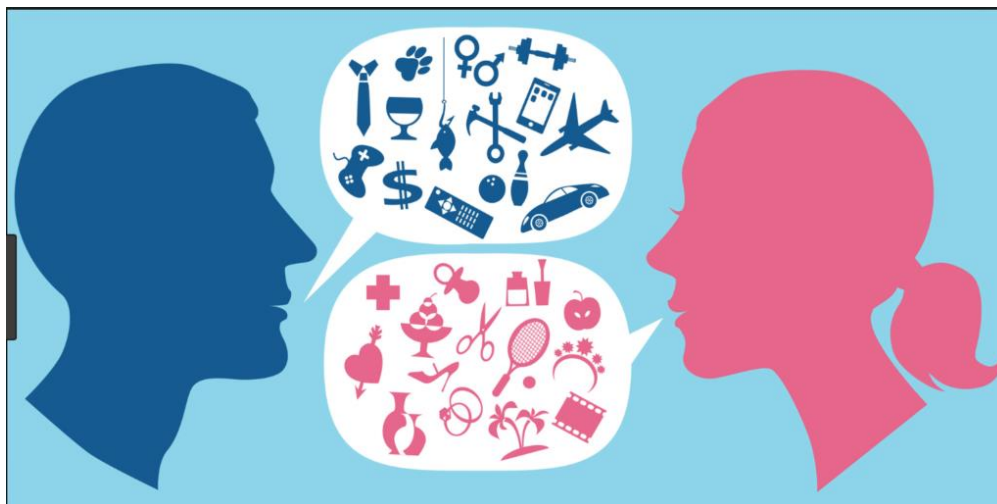
Коммуникативные навыки — это, по сути, умение эффективно общаться. Это способность понимать, что имеет в виду собеседник, и быть понятым им, умение договариваться, достигать своей или общей цели через общение.

Другое определение представляет коммуникативные навыки как способность одного человека взаимодействовать с другими, при этом правильно интерпретируя получаемую информацию и передавая ее.

Такие коммуникации, прежде всего, удовлетворяет естественную потребность человека в общении, помогает самоутвердиться, социально реализовать себя в различных сферах жизни, в т.ч. и правоохранительной деятельности.

Отсутствие или недостаток общения может деформировать человеческую личность. Общение лежит в основе практически всего, что мы делаем, и служит жизненно важной цели установления взаимосвязей и сотрудничества людей.

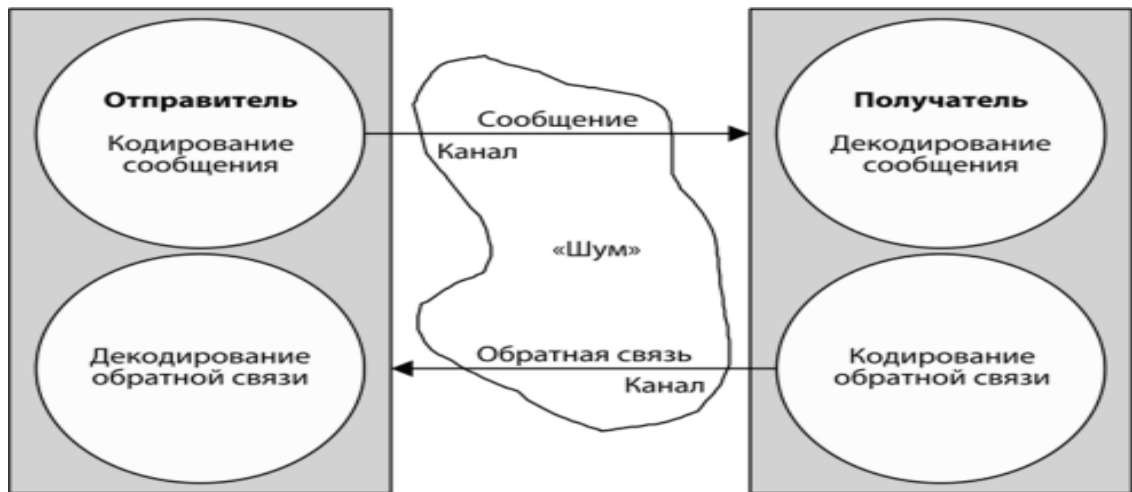
В этой связи в нашем случае мы, говоря о коммуникациях, будем подразумевать под ними «общение».



На занятиях мы будем рассматривать «коммуникацию» в контексте «общения».

Традиционно процесс общения включает в себя:

- восприятие, познание и понимание собеседников по общению;
- обмен информацией между общающимися;
- на основе полученной информации выработку единой стратегии взаимодействия.



Существует множество уровней, типов и видов общения, но мы, в первую очередь, рассмотрим ее два основных вида:

Вербальный

Невербальный

Общение людей при помощи слов называется **вербальным**. Вербальное общение может быть устным, когда используется разговорный язык (разговоры между собеседниками, беседы по телефону, записи речи на магнитные и прочие носители и т.д.) и письменным (письма, записки, бланки, использование электронной почты и т.д.).

Речь — самое универсальное средство.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации. Структуру речевого общения составляют такие элементы, как значение и смысл слов, фраз. Такие факторы, как точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее понятность, корректное произношение звуков, слов и интонации играют важную роль при общении.

Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения.

В основе **невербальной коммуникации** лежит информация, посланная отправителем без использования слов, взамен которых применяются любые другие символы.

Иначе говоря, можно сказать, что невербальная коммуникация – это общение, обмен информацией без помощи слов: **жесты, мимика, позы.**

Основными функциями невербальной коммуникации являются усиление или дополнение (замещение) речи. Нередко невербальная коммуникация является отражением эмоционального состояния участников коммуникативного процесса.

Невербальная коммуникация — существенная часть нашего повседневного и служебного общения. Она, кроме жестов, мимики и позы, может включать **интонацию, стиль одежды, использование окружающего пространства** и др. Зачастую благодаря этим средствам передается достаточно важная и правдивая информация.

Например, произнесенная с разной интонацией и сопровождаемая разными жестами одна и та же фраза может иметь прямо противоположные значения. Есть некоторые жесты понятные собеседнику и без слов. Такие жесты сами по себе являются сигналами и не требуют слов для их понимания.

Другим примером является распознавание настроенности на беседу своего оппонента. По позе рук, ног, туловища, зрительному контакту, а также использованию окружающего пространства можно понять, какую цель преследует собеседник в данный момент разговора, какой эмоциональный настрой собеседник.

Результатам такого наблюдения является правильный формат беседы, правильная расстановка приоритетов в беседе.



Для лучшего восприятия информации, деление на вербальную и невербальную коммуникации можно изобразить следующим образом:



«При словесном общении,— повторял режиссер К. Станиславский, — говорите не столько уху, сколько глазу, поскольку жест предупреждает слово, как молния предупреждает гром».

С учетом особенностей восприятия, человек, в первую очередь, неосознанно считывает невербальные сообщения. Иными словами, при

общении обращайте внимание на позы, жесты, мимику вашего слушателя, так как вербально «легче» солгать.

При общении следует помнить о конгруэнтности, то есть, это когда слова и жесты совпадают.

Слово «конгруэнтный» трактуется как «совпадающий, гармоничный».

Говоря о коммуникационных навыках, нельзя не отметить и **качество коммуникации**. Оно во многом зависит от коммуникативных навыков участников процесса обмена информацией.

К основным коммуникативным навыкам, необходимым нам, относится умение:

- слушать собеседника и воспринимать передаваемую им информацию (*слушание*);
- вести деловые беседы, совещания, переговоры, выступать перед аудиторией (*речь*);
- работать с документами, письмами, служебными записками, аналитическими обзорами и т.д. (*чтение и письмо*);
- внешним видом, жестами, параметрами голоса и с помощью зрительного контакта устанавливать *общность с собеседником* и таким образом способствовать коммуникации.



Многолетняя международная практика выработала различные подходы и методики, рекомендуемые, как научиться эффективно слушать. Ниже приведена одна из таких методик.

Чтобы процесс слушания был активным и результативным, необходимо:

- **Принять активную позу.** Правильное положение тела настраивает на контакт и способствует созданию умственной концентрации. И наоборот, когда мы расслабляем тело, собеседник воспринимает информацию об отдыхе и то же самое испытывает наш мозг;

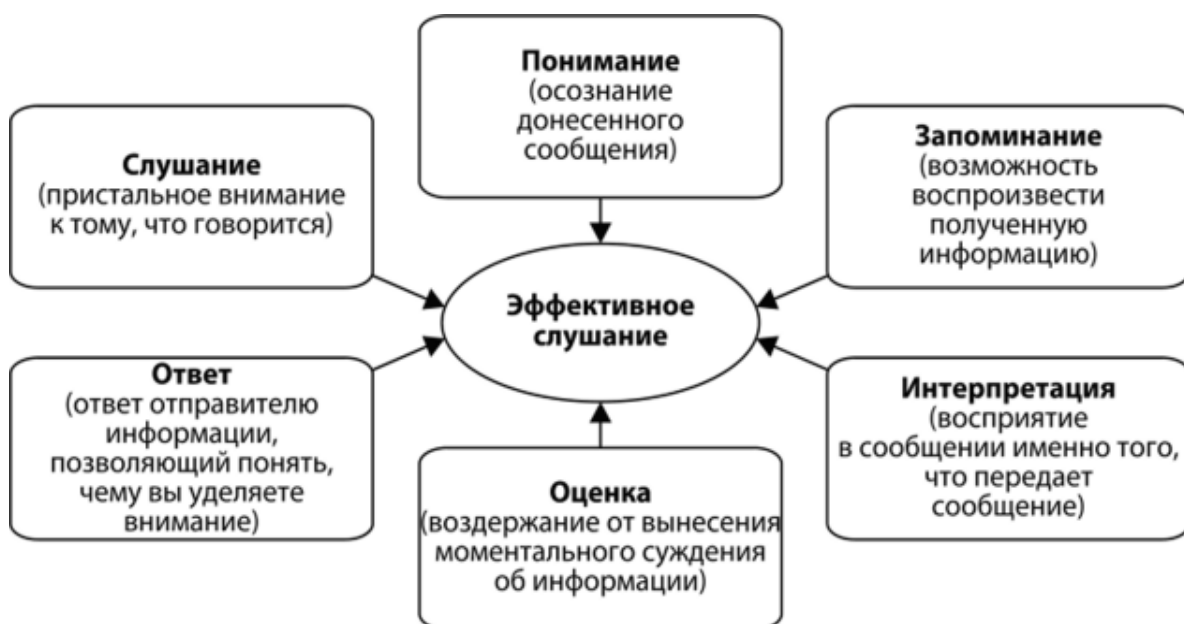
- **Сосредоточить взгляд на говорящем.** В этом случае продолжается активный контакт, как результат, легче слушать и сохранять внимание. Если же смотреть в сторону, появляется опасность того, что мысли будут следовать за глазами;

- **Поддерживать устойчивое внимание к говорящему.** Любое отвлекающее действие — изучение глазами своего стола, комнаты, взгляд на свои бумаги — заставляет распределять внимание между говорящим и посторонними предметами;

- **Логически планировать процесс слушания.** Необходимо в процессе слушания выделять главные мысли собеседника;

- **Преждевременно не оценивать беседу или выступление.** Любая речь должна быть выслушана полностью. Уточняющие или другие вопросы можно задать после. Не нужно оценивать слова собеседника после первых же его слов. Лучше всего, это надо сделать в конце диалога.

Если схематично, то правильное слушание можно выразить так:



Быть важным приятно, но быть приятным важнее.
Индийская пословица

Методы эффективного общения:

- 1 метод: убеждение – беседа, разъяснение, констатация фактов и т.п.
- 2 метод – внушение – намек, одобрение, прием «плацебо», гипноз.
- 3 метод – принуждение (шантаж, угроза, компромат).
- 4 метод – нейро-лингвистическое программирование.



Нейро-лингвистическое программирование (НЛП)– это комплекс инструментов, способствующих эффективному общению.

НЛП возникло в США в 1970-х годах XX века. Создатели: Джон Гриндер профессор университета , Ричард Бендлер - лингвист.

Расшифровка аббревиатуры НЛП:

Нейро (*нервная клетка*) - все, что мы делаем, представляет собой результат того, что происходит в нашей нервной системе.

Лингвистическое (*языковой*) – подчеркивает роль языка в процессе коммуникации. Используя язык, мы оказываем воздействие на людей.

Программирование – это последовательность действий с целью получения какого-то результата.

Основной смысл НЛП заключается в том, что **язык** сильно **влияет** на развитие **нервных путей** в нашем **мозге** и, следовательно, **программирует** наше **поведение**.

Важное правило в НЛП: узнать «карту» другого человека. Т.е. понять собеседника, узнать его убеждения, мировоззрение, его взгляды на жизнь, которые у него сформировались.

Карта – это личный опыт человека, который создается при тех или иных условиях.



Инструменты НЛП

1. Калибровка

Что означает калибровка?

Что мы делаем, при общении, при знакомстве с человеком?

При общении, мы наблюдаем за собеседником, слышим, как он говорит, обращаем внимание на его мимику, жесты, позу, пытаемся понять его настроение, человека.

Таким образом, наблюдая за человеком **мы «создали психологический портрет» собеседника.**

2. Раппорт, подстройка.

Раппорт – это способность симметрично отвечать на «карту мира» другого человека.

Подстройка – заимствование деталей поведения другого человека с целью усиления раппорта (*на занятии: демонстрация видеоролика из художественного фильма «Марафон», пример вербальной подстройки; встреча Барак Обамы и Эрдогана – пример невербальной подстройки*).

3.Якорь.

Якорь один из самых используемых инструментов в НЛП.

С его помощью можно управлять как своим, так и чужим поведением, психическим состоянием, включать в нужный момент подходящие эмоции и менять старые оценки.

«Бросая соответствующий якорь», вы можете оказать воздействие на подсознание человека.

Якорем может служить всё что угодно: звук, музыка, слово, прикосновение, запах, вкус и т.п.

Якорение – это привязка состояний человека к некоторым шаблонам поведения и восприятия (*к примеру, если мы услышим доносившийся из ресторана звуки казахской песни «Жар, жар», то это означает, что в этом заведении отмечается свадьба. Данный якорь будет понятен только жителям Казахстана*).

Установка раппорта необходима для того чтобы «быть на одной волне», установить контакт. Главная задача этого контакта заключается в возможности влиять на других людей.

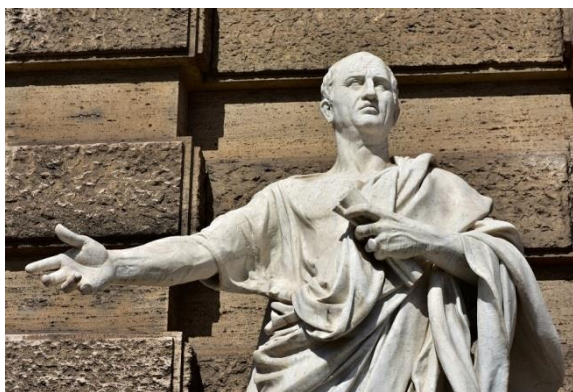
Важное условие установление контакта – эмоциональное и интеллектуальное сходство.

Таким образом, эффективно проведенная калибровка, установка и раппорт способствуют конструктивному общению, установлению доверительных отношений.

Техники публичных выступлений.

Ораторское искусство - это комплекс знаний, умений и навыков оратора по подготовке и произнесению речи с целью оказать желаемое воздействие на аудиторию.

По словам Цицерона, на человека, владеющим словом смотрели как на бога. *Есть два искусства, - говорил Цицерон, которые могут поставить человека на самую высокую ступень почета: одно - искусство полководца, другое – искусство хорошего оратора.*



Тактические правила (советы) публичных выступлений

1 совет - выступать энергично.

Энергия — наиболее существенный компонент удачного выступления.

Говорите убедительно, четко проговаривая слова (не «глотаю окончания»).

2 совет – определите основную тему (определите главные тезисы).

3 совет – хорошие ораторы выступают (будьте актером).

4 совет – внесите разнообразие.

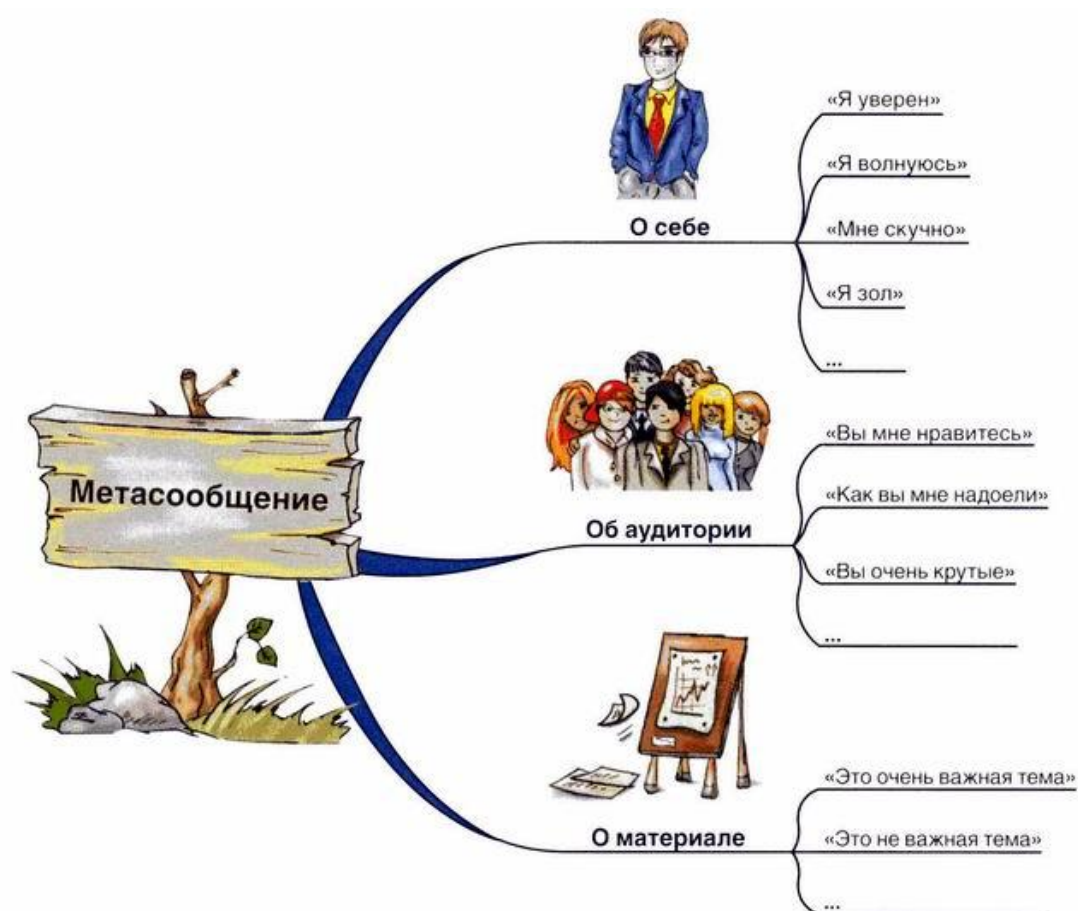
5 совет – визуальный контакт.

Самое важное правило – практика и только практика (как можно чаще публично выступайте).

«Поэтами рождаются, ораторами становятся», говорил Цицерон. Поэтому постоянная работа перед каждым публичным выступлением позволит стать успешным оратором.

При публичном выступлении необходимо помнить о том называемом метасообщении – это информация, которая транслируется спикером через невербальные каналы (то есть через позы, жесты, мимику).

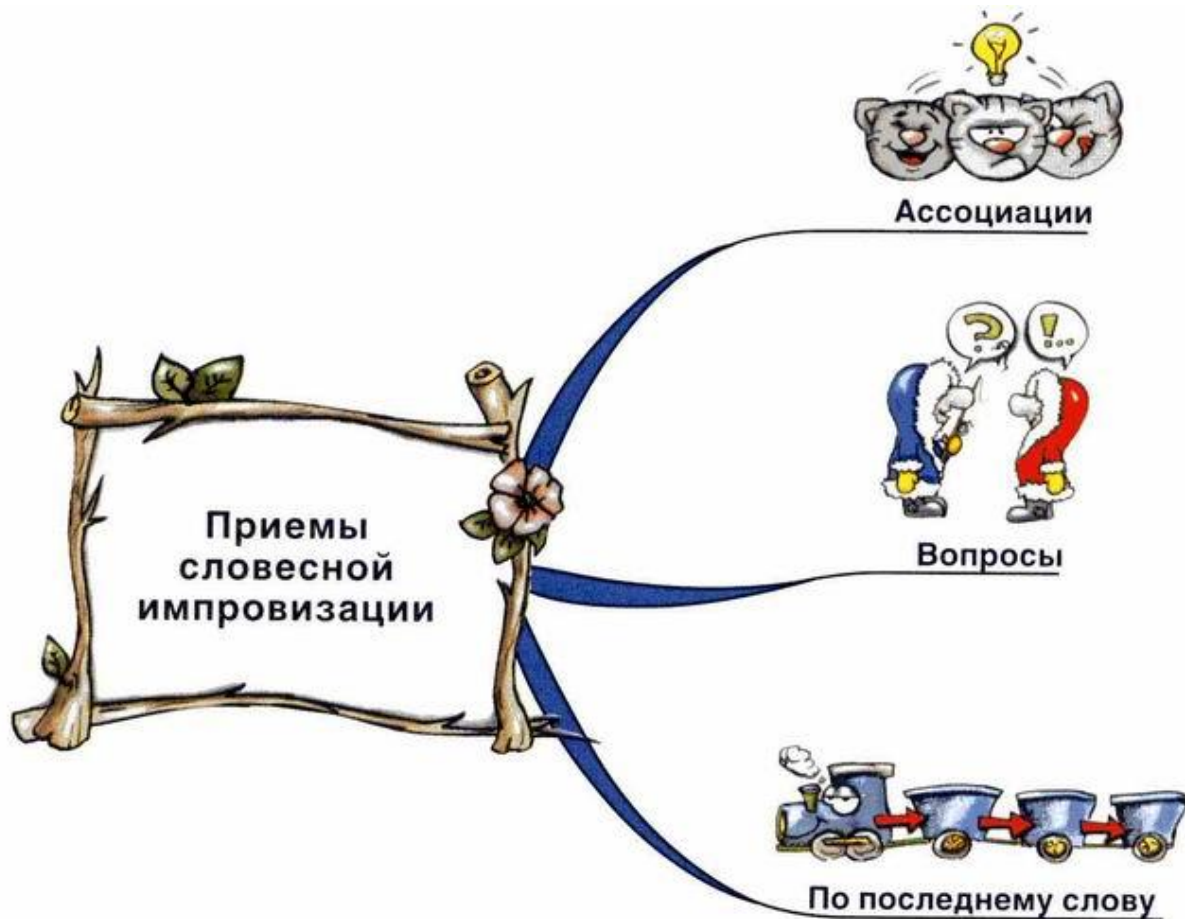
Оратор выходит на сцену. Он еще ни слова не произнёс, а уже всем своим телом транслирует информацию о себе.



Для чего необходимо развивать речевую импровизацию?

- надоело все продумывать и бояться сказать не то;
- хочется легко говорить на неизвестные темы;
- важно быстро устанавливать контакт с любым собеседником;
- хочется быстро формулировать свои мысли и быть понятным, ясным и интересным;

- нужно выступать перед публикой;
- важно донести смысл.



Инструменты речевой импровизации:

- 1.Метасообщение.
- 2.Скорость мышления.
- 3.Энергетика речи.
- 4.Воображение.
- 5.Знание приёмов речевой импровизации.
- 6.Интонарование – эмоциональное выражение речи.
7. Умение интересно рассказывать истории.

*Вовсе не обязательно соглашаться с собеседником,
чтобы найти с ним общий язык».*

Маргарет Тэтчер – английский политик.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Групповая работа «Насколько я могу быть хорошим слушателем?»

В течение 10 мин. Команды слушателей приводят характеристики «хорошего» и «плохого» слушателя и заполняют нижеприведенную таблицу.

При этом данная таблица раздается незаполненной и не содержит никаких записей, исключение наименование граф и столбцов.

Слушатели сами определяют, например, по пункту 10 «Тренируйте интеллект» как он тренируется плохим и хорошим слушателем.

В завершение групповая презентация таблиц, совместный разбор и анализ некорректных характеристик, feedback (обратная связь) тренера.

Примечание: таблица не содержит записи, выделенные серым цветом. Данные записи даны тренерам для ориентира характеристик 10 ключевых навыков активного слушания.

Таблица 1 «10 ключевых навыков успешного слушания»

| Ключ | Плохой слушатель | Хороший слушатель |
|---|--|---|
| 1. Слушайте активно | Пассивен, отстранен от беседы | Задаёт вопросы, перефразирует сказанное |
| 2. Находите интересные темы | Отключается от надоевших тем | Ищет возможности, новые знания |
| 3. Не раздражайтесь | Легко выходит из себя | Ведет себя сдержанно, проявляет терпимость к плохим манерам, умеет концентрироваться на главном |
| 4. Используйте то, что мы думаем, быстрее, чем говорим | «Засыпает», если собеседник говорит медленно | Обдумывает, резюмирует, предугадывает следующие слова; взвешивает аргументы, прислушивается к интонациям голоса |
| 5. Будьте отзывчивы | Формально поддерживает диалог | Проявляет интерес жестами, позой, слушает и говорит сам, создает позитивную обратную связь |
| 6. Оценивайте суть, а не слова | Отключается, если собеседник не может сформулировать свою мысль | Оценивает суть высказываний, не обращает внимания на огрехи речи |
| 7. Поддерживайте в собеседнике интерес | Заранее предубежден, начинает спорить | Не вступает в дискуссию до тех пор, пока не осознает позицию другой стороны |
| 8. Старайтесь всесторонне оценить высказываемые идеи | Обращает внимание прежде всего на факты | Прислушивается к центральным темам разговора |
| 9. Тренируйте умение слушать | Отсутствие энергии, проявление ложного внимания | Работает, активно использует мимику и жесты, контакт глазами |
| 10. Тренируйте интеллект | Предпочитает иметь дело с легкими и простыми материалами, избегает сложных | Воспринимает сложные проблемы как интеллектуальную игру |

2. **Задание - Самопрезентация** (в теч. 1 минуты рассказать о себе, своих достижениях).

Цель – выявить сильные стороны слушателя и те, над которыми следует поработать

Во время самопрезентации анализируются следующие факторы: голос, дыхание, интонация, логические ударения в словах, темп, ритм речи, паузы. Позы спикера. Эффектное положение тела и управление позой в процессе речи.

На занятиях демонстрируется видеоролик: речи знаменитых политиков (Ж.Асанова, С.Джобса, Б.Обамы и др.), анализируются «сильные - эффективные» стороны спикеров.

3. Упражнение «Дирижер»

Цель - обучиться быстро и легко менять энергетику своей речи.

Мини – группы (не менее 3-4 чел.).

Один – оратор рассказывает любую историю из своей жизни.

Второй – выполняет роль дирижера, показывающего уровень (шкалу) энергетики, на котором сейчас нужно выступать оратору.

Остальные - слушатели.

Задача оратора – по ходу выступления менять свою энергетику, следуя за подсказками дирижера.

После выступления – «обратная связь».

1. Какая энергетика лучше всего удалась? Какая наиболее органичная (т.е. «родная») для оратора?

2. Насколько легко, быстро и естественно оратор переключался на новую энергетику?

3. Что нужно добавить, изменить, чтобы хорошо получалась самая высокая (самая низкая) энергетика?

4. Задание. Убеждающее выступление.

Структура убеждающего выступления

1. **Тезис.** Сделайте из тезиса слоган. Произнесите тезис в самом начале.

2. **Аргументация.** Аргументов должно быть больше трёх. Аргументы должны быть сильными. Слабые лучше убрать. Аргументы должны быть легко различимы. Аргументы должны быть краткими. Сильное начало и сильное завершение. **Атака аргументов оппонента.** Разбиваем прозвучавшие доводы оппонента.

3. **Призыв.** Завершайте мысль. Отвечайте на вопросы кратко. Смотрите на всех.

Темы убеждающего выступления (тезис + аргументация + призыв) (не более 3 мин.)

Задание: выступают два сотрудника, один защищает позицию «за», второй – позицию «против».

Цель – отработка убеждающих выступлений.

Разрешено оппонентам: реплики, комментарии, вопросы.

Темы для убеждающих выступлений:

1. Введение е-уголовного дела.
2. Участие процессуального прокурора по всем уголовным делам.
3. Легализация и употребления марихуаны.
4. Запрет заочного юридического обучения.
5. Отмена института брака.
6. Отмена Единого национального тестирования (ЕНТ) в РК.
7. Узаконить употребление препаратов допинга в спорте.
8. Введение выборов прокуроров городов и районов.
9. Введение суда присяжных по всем уголовным делам.
10. Собственные темы.

4. Задание. Словесная импровизация по 4 словам.

Слушателям предлагаются следующие слова: *прокурор, шляпа, пингвин, окно; следователь, доказательство, революция, солнце; адвокат, разбирательство, вода, девушка; книга, Академия; разговор, небо; прищепка, суд, дверь, настроение и др.*

Задание: произнести речь (подготовить логически построенный рассказ) на 3 минуты, с использованием четырех указанных слов.

Работа в парах. Упражнение «Поток слов».

Цель: отработать навыки словесной импровизации.

- в течении **1 минуты первый слушатель** говорит все **слова – существительные** (например, окно, арбуз, орел, коток, кастрюля, дверь, лес). Второй: записывает, соблюдает таймер.

2. **«Поток слов на одну букву».** Аналогичное задание, но теперь первый слушатель перечисляет в течении 1 минуты слова на букву, указанную вторым слушателем (например, буква «к» кино, конфетка, крыжовник, клубника, катер, кот, кровь).



Ш. Конфликты. Предотвращение конфликтов

Цель занятий:

Рассмотреть сущность конфликта, показать способы их разрешения, отработать навыки ведения переговоров.

План лекционного занятия

1. Конфликты и их сущность. Типы конфликтов.
2. Причины конфликтов. Конфликтогены.
3. Пути решения конфликтов. Переговоры.



Тезисы лекций

Конфликт (*conflictus* - *столкнувшийся*) – способ разрешения противоречий, в интересах, которые возникают в процессе социального взаимодействия.

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

Существуют различные типологии конфликтов.

Типы конфликтов:

1. Внутриличные.
2. Межличностные.
3. Между личностью и группой.
4. Межгрупповые конфликты.
5. Региональные.

6. На уровне общества.

Причины конфликтов:

1. Ограниченность ресурсов, которые необходимо распределить.
2. Взаимозависимость ответственности и заданий.
3. Несогласованность целей разных групп работников.
4. Плохие коммуникации.
5. Нечеткое распределение прав и обязанностей.
6. Несоблюдение норм Этического кодекса.



Конфликтогены - все то, что может вызвать конфликт (*слово, действие или бездействие, невербальные проявления и т.п.*).

Основные конфликтогены - угрозы, приказы, неконструктивная критика, оскорбления, проявление агрессивности, эгоизм, утаивание информации, ложь и др.

Вероятные исходы конфликта:

1. прекращение конфликта в результате взаимного примирения сторон.
2. прекращение конфликта путем симметричного разрешения (обе стороны выигрывают либо проигрывают).

3. прекращение конфликта путем асимметричного решения (выигрывает одна сторона).

4. перерастание конфликта в другое противоборство.

5. постепенное затухание конфликта.

Пути решения конфликтов

1. Избегание.
2. Приспособление.
3. Конфронтация.
4. Компромисс.
5. Сотрудничество.

*Переговоры – самый сложный способ демонстрации силы.
Сардоникус – итальянский писатель*

Переговоры - это процесс взаимодействия сторон с целью достижения решения, которое стороны готовы выполнить.

Переговоры направлены на предотвращение **эскалации (то есть обострения) конфликта**.

В ходе переговоров с деструктивно настроенными гражданами рекомендуется применять следующие **коммуникативные технологии**:

1. Метод Сократа – постановка вопросов, приводящая к утвердительным, либо негативным ответам собеседника. Когда человек говорит, или слышит «нет», то в его кровь поступает адреналин, появляется потребность бороться, а когда слышит «да» – выявляется гормон радости (эндорфины).

2. Прием психологического (словесного) «айкидо» – первоначальное согласие с оппонентом, для снижения психо-эмоционального напряжения в беседе, с последующим включением своих доводов, аргументов – по принципу «**ДА, НО**».

3. Правило Паскаля – дайте возможность человеку «сохранить лицо». Вначале похвалите его, потом можете высказать оценку его поступкам. Либо дайте человеку возможность выбрать собственный

вариант решения проблемной ситуации. Например, «Вы говорите, что в полученной информации есть мелкие неточности? Хорошо, давайте посмотрим, что можно сделать?»

4. Убедительность аргументов зависит от имиджа и статуса убеждающего. Довольно часто люди обращают внимание на то, что «кто говорит, а не что говорит». Необходима ссылка на авторитет, на компетентные источники, вескую аргументацию, нормативно – правовые акты, законы.

5. Умейте слушать собеседника, не перебивать. Проявляйте активное слушание.

6. Проявляйте эмпатию к собеседнику (понимание его позиции, выражения сочувствия).

8. Демонстрация общности интересов (закон «клубники» – по принципу: «Я такой же, как и Ты»).

9. Применение глаголов без частицы «НЕ». Головной мозг человека не воспринимает глаголы с частицей – «Не», что вызывает у него негативную реакцию – протеста, бунтарства. Дайте человеку альтернативу: А что можно?»

10. Проявляйте гибкость в общении.

11. Используйте в беседе метод «салями» для снижения психо-эмоционального напряжения в беседе (релакс, напряжение, релакс, напряжение, релакс). Запоминается собеседнику первая и последняя часть беседы. Первая часть – формирование благоприятного впечатления о себе, последняя – закрепление установления доверительных отношений в общении.

Эскалация конфликта – это прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

Главная функция переговоров – это поиск совместного решения проблемы.

В конфликтных ситуациях рекомендуется применять прием психологического айкидо – это первоначальное согласие с оппонентом, для снижения психоэмоционального состояния.

На переговорах важно проявлять эмпатию (сопереживание, чуткость).



ПРАКТИЧЕСКИЕ УПРАЖНЕНИЯ

1. Симуляционное упражнение на тему «Управление конфликтом в коллективе»



Слушатели объединяется в 3 команды:

- первая группа играет конфликтующих. Они разрабатывают в течение 10 мин. сценарий и действуют согласно ему, выдвигая требования по изменению ситуации (к примеру, недовольны обеспечением, распределением, либо еще чем то);
- вторая группа пытается урегулировать первую группу конфликтующих, применяя на практике полученные знания. Они также готовят свой сценарий (10 мин), либо план работы с этой кризисной ситуацией.
- третья группа «наблюдатели», которые наблюдают за происходящим и анализируют, отмечая все сильные и слабые стороны конфликтующих и пытающихся урегулировать конфликт. Дают по завершению симуляционного процесса свое заключение.

При симуляционном процессе для придания реалистичности происходящих событий активно используются художественные реквизиты, конструируется близкая к реальности обстановка, четко распределяются роли и прописываются их действия.

По завершении тренером дается обратная связь, с рекомендациями и предложениями (зоны роста).

Длительность проведения симуляционного упражнения зависит от поднимаемой темы. В этой связи может длиться от 1 ч до 4 ч.

2. Ролевая игра «Круглый стол по анализу конфликтных ситуаций в Казахстане»



Слушатели играют роль различных руководителей и экспертов в разных областях деятельности (лидеры общественных движений, политических партий, руководители правоохранительных и государственных органов, международные обозреватели, политологи, конфликтологи, медиаторы и т.д.).

В течение 10-15 мин ими готовятся анализы и доклады по наиболее острым конфликтным ситуациям, дается прогноз на будущее и предлагаются пути решения.

Тренер играет роль модератора круглого стола, продвигая дискуссию в нужное русло и активизируя пассивных участников. Параллельно он отмечает:

- умение слушателей критически воспринимать предоставляемую информацию;
 - на основании полученного материала проводить ее анализ на достоверность и приоритетность;
 - аналитические способности, способность принимать взвешенное решение;
 - умение убедительно выступать;
 - умение конструктивно выстраивать диалог с оппонентом;
 - правильно расставлять приоритеты в работе и правильно их презентовать аудитории.
 - корректность вступления в диалог на правильной фазе развития конфликта, если таковой наблюдается;
 - умение вовремя принимать правильное решение и т.д.

Как итог завершения круглого стола участники голосуют за лучший анализ конфликтной ситуации, представляемой спикерами.

Время проведения зависит от поднимаемой темы обсуждения, а также уровня интенсивности проведения мероприятия. Обычно это от 1 до 2,5 ч. времени.

3. Анализ видеороликов трудовых конфликтов



После демонстрации видеоролика идет групповое обсуждение, где могут подниматься вопросы:

- причин и условий возникновения конфликта;
- фазы и этапы развития конфликта;
- ведение переговоров по урегулированию конфликтной ситуации
- психотипов переговорщика (ов) и конфликтующих;
- методов и инструментов, используемых при ведении переговоров;
- удалось ли достичь цели переговорщикам;
- если не удалось, то, по каким причинам;
- если удалось, то, какие факторы способствовали этому.

ПРАКТИЧЕСКИЕ УПРАЖНЕНИЯ

1. Анализ конфликтных ситуаций в Казахстане (видео посещения гражданином Т.Абиевым в здании областной прокуратуры Карагандинской области; разъяснительная работа заместителя прокурора Мангистауской области во время протестной акции в г.Жаныозен; встреча и разъяснительная работа экс-акима Шымкента Г.Абдрахимова после взрывов боеприпасов в Арысь).

IV. Тестовые задания

- 1. Вербальное общение это общение через**
 - A.** Слова, устную речь
 - B.** жесты, слова
 - C.** жестами, мимикой
 - D.** через интонацию, слова

- 2. Невербальное общение – это общение через**
 - A.** жесты, мимику, позы
 - B.** жесты, слова
 - C.** жестами, мимикой
 - D.** через интонацию, слова

- 4. Нейро-лингвистическое программирование – это**
 - A.** совокупность психологических методов коммуникаций
 - B.** использование невербальных техник воздействия
 - C.** совокупность методов гипноза
 - D.** лингвистическое воздействие субъекта на объект под гипнозом

- 5. Конфликтоген – это**
 - A.** слова, действия, способные привести к конфликту
 - B.** проявление эмпатии в конфликте
 - C.** отсутствие согласия с оппонентом в конфликте
 - D.** форма общения в конфликтных ситуациях

- 6. Эскалация конфликта – это**
 - A.** обострение, усиление конфликта
 - B.** примирение конфликтующих сторон
 - C.** нейтрализация конфликтующих сторон
 - D.** примирение сторон в конфликте

7. Эффективный способ разрешения конфликта - это

- A. компромисс
- B. сотрудничество
- C. избегание
- D. приспособление

8. Над каким аспектом конфликтной ситуации Вы имеете больше всего контроля?

- A. собственные эмоции
- B. время, необходимое для разрешения конфликта
- C. эмоции собеседника
- D. фазы протекания конфликта

9. Глоссофобия – это

- A. страх публичных выступлений
- B. страх смерти
- C. страх закрытых пространств
- D. страх высоты

10. Согласно общемировой статистике страх публичных выступлений занимает

- A. 9 место
- B. 7 место
- C. 4 место
- D. 2 место

11. Метасообщение - это

- A. информация, транслируемая о нас через вербальные и невербальные каналы коммуникации
- B. информация, транслируемая о нас через вербальные каналы коммуникации

- С. информация, транслируемая о нас через невербальные каналы коммуникации
- Д. мега информация, транслируемая о нас через подготовленное публичное выступление

12. Сущность «словесного» айкидо это

- А. не реагирование на провокации оппонента, использование позитивного синонима
- В. На фоне положительной реакции частичное согласие с оппонентом
- С. Компромисс и принятие позиции оппонента
- Д. словесная перепалка с оппонентом

13.Эмпатия - это

- А. проявление сопереживания, сочувствия
- В. первоначальное согласие с оппонентом
- С. использование гипноза при общении
- Д. проявление влечения

14.Конгруэнтный означает:

- А. гармоничный, соответствующий
- В. вербальный, соответствующий
- С. законный, легальный
- Д. невербальный, соответствующий

14. Главный совет в публичных выступлениях:

- А. чаще выступать
- В. правильные позы
- С. правильные жесты
- Д. правильная интонация

15.Методы эффективных коммуникаций:

- А. убеждение, разъяснение, шантаж, угроза

- В.** убеждение, внушение, прием «плацебо», гипноз
- С.** принуждение, шантаж, угроза, компромат, гипноз
- Д.** убеждение, внушение, принуждение, нейро-лингвистическое программирование

Глоссарий

Авторитет (моральный) (от лат. auctoritas — сила, власть, влияние) — общепризнанное значение, влияние, основанное на силе или нравственном и умственном превосходстве конкретного человека.

Агрессия – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Андрагогика – наука об обучении взрослого населения.

Вербальное общение - общение словами, речью.

Внушение (лат. suggestion - ceuutcnbz) – целенаправленное воздействие на сознание человека, при котором происходит не критическое восприятие им убеждений и установок.

Деформация нравственно-профессиональная (лат. deformatio - искажение) — происходящий в личности под влиянием особенностей деятельности процесс изменения ее нравственных установок и психологических черт, приобретение таких качеств, навыков и склонностей, которые негативно влияют на исполнение ею профессиональных обязанностей.

Инцидент - первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

Кинесика (в переводе с древ.греч. – движение) – совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе общения.

Конфликтность личности - ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

Компромисс – стратегия поведения в конфликте, состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками.

Конгруэнтный – совпадающий, гармоничный.

Конфликтология – это наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликта, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Конфликтоген – это слова, действия, способные привести к конфликту.

Манипуляция – скрытое воздействие; скрытый психологический прием, целью которого является заставить человека, вопреки его интересам, выполнить нужные вам действия.

Мастерство речи — высокая культура, художественная выразительность, стилистическая точность, доказательность и убедительность речи, возникающие в результате целенаправленной работы оратора в области теории и практики ораторского искусства.

Морально-психологический климат – устойчивое эмоционально-нравственное состояние социальной группы, отражающее настроение людей, занятых совместной деятельностью, их отношение друг к другу, общественное мнение относительно важнейших материальных и духовных ценностей.

Невербальное общение (жестовое общение, язык тела) – коммуникационное общение между людьми без использования слов через интонации, жесты, мимику, т.е. без речевых средств.

Нейро-лингвистическое программирование – совокупность техник, инструментов эффективных коммуникаций.

Раппорт нейро-лингвистического программирования – установление специфического контакта, включающего определенную меру доверия или взаимопонимания с человеком или группой людей, а также само состояние такого контакта.

Синдром эмоционального выгорания - это состояние, когда человек ощущает себя истощенным морально, умственно, физически.

Слух – неподтвержденная информация, источник которой неизвестен, но при этом достаточно интересная, чтобы быть активно распространяемой.

Социальная психология – раздел психологии, изучающий закономерности поведения и деятельности людей, обусловленных включением их в социальные группы, а также психологических характеристик самих групп.

Тавтология — функционально не оправданное, ведущее к многословию» повторение близких по значению слов и оборотов, например, мемориальный памятник.

Такесика - невербальное общение людей с помощью прикосновений, похлопываний, ударов, рукопожатий, поцелуев и т.п.

Циркулярная реакция – это взаимное заражение, т.е. передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне контакта между организмами.

Экспромт — выступление без подготовки; то же, что и импровизация.

Эксцесс - крайнее проявление чего-либо, обычно нарушающее норму, нормальное развитие.

Эмпатия – (греч.empathea - сочувствование) – осознанное понимание внутреннего мира и эмоционального состояния другого человека.

Эмоциональность речи — выявление в речи чувств, настроения, темперамента оратора, его отношения к предмету речи и к слушателям.

Эскалация конфликта - обострение положения, распространение конфликта, усиление противоборства конфликтующих сторон.

Этика оратора — один из видов профессиональной этики; совокупность нравственных норм и правил, определяющих отношение лектора к своим обязанностям, к слушателям, к подготовке выступления, к поведению на трибуне и т. д.

Hard skills - (в переводе с англ.языка «жёсткие» навыки) – профессиональные навыки

Soft skills – (в переводе с англ.языка «гибкие, мягкие» навыки) - совокупность (комплекс) универсальных умений, тесно связанных с личностными качествами, важных и необходимых при выполнении профессиональной деятельности

Библиография

1. Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана. 2 сентября 2019 года. Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана
https://akorda.kz/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazakstana-2-sentyabrya-2019-g
2. Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана. 1 сентября 2020 года. Казахстан в новой реальности: время действий//https://akorda.kz/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazakstana-1-sentyabrya-2020-g
3. Навыки XXI века: новая реальность в образовании// <https://intalent.pro/article/navyki-xxi-veka-novaya-realnost-v-obrazovanii.html>
4. Что такое soft skills // <https://trends.rbc.ru/trends/education/5e90743f9a7947ca3bbb6523>
5. Байжанов У.С., Жанатаева У.К., Хисамутдинова Э.Р. Стандарты поведения. Морально-этические аспекты (практическое руководство). – Астана, 2017.
6. Лазарус Джереми. НЛП- переговоры. Вовлекать, располагать, убеждать/[перевод с англ. А.Шмендель].-Москва:Эксмо, 2018 – 368.

Рекомендуемая литература

1. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем. Как добиваться максимума в любых переговорах. Пер. с англ. - м., 2017.
2. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М., 2017.
3. Шафер Д. Включаем обаяние по методике спецслужб. – М., 2016.
4. Анцупов А.Я. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2014.
5. Барышников Д.Н. Конфликты и мировая политика . – М., 2011.
6. Бурматов В.В. Современные революционные технологии. Стратегия, технология и тактика «цветных революций». М., 2011.
7. Василенко И. А. Политические переговоры. Учебное пособие. М., 2014.

8. Лопарев А.В. Конфликтология. Учебник. М., 2018 – 290 с.
9. Забарин А.В. Психология толпы и массовых беспорядков. - М.: Издательство Юрайт, 2017.
10. Шейнов В. НЛП на каждый день. Как научиться договариваться с кем угодно, когда угодно и где угодно. – М., 2017.
11. Лазарус Джереми. НЛП – переговоры. Вовлекать, располагать, убеждать (пер. с англ. А. Шмендель) . – М., Эксмо, 2018. – 368 с.
12. Плигин А., Герасимов А. Шпаргалки к курсу «НЛП-практик». М., 2017. – 111 с.
13. Крис Восс. Переговоры без компромиссов. 9 проверенных методов убеждения в экстремальных переговорах от американских спецслужб. – М. 2017.
14. Психология толпы. Учебно-методические рекомендации // Составители Жанатаева У.К., Шакимова Л.С. / под ред. Ахметзакирова Н.Р. – Астана, 2017.
15. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М., 2017.
16. Шотт Барбара. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. М, 2006.
17. Уилборн Хью. Говори так, чтобы тебя слушали. М., 2007.
18. Юри Уильям. Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми. М., 1993.
19. Шейнов В. П. Искусство управлять людьми. Минск, 2005.
20. Рызов И. Кремлевская школа переговоров. – М., 2017.
21. Шафер Д. Включаем обаяние по методике спецслужб. 2016.
22. Лазарус Джереми. НЛП – переговоры. Вовлекать, располагать, убеждать [пер. с англ. А.Шмендель] –М.: Эксмо, 2018.