

УДК 159.923.2(075.8)  
ББК 88.4я73-1+88.53я73-1  
К21

Р е ц е н з е н т ы:

доктор психологических наук, профессор *И.Б. Лебедев*  
доктор психологических наук, профессор *А.Я. Аниупов*

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,  
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,  
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

**Караяни, Александр Григорьевич.**

**К21** Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. — 247 с.

**И. Цветков, Вячеслав Лазаревич.**

ISBN 978-5-238-01608-5

Агентство СІР РГБ

Рассмотрены теоретические основы психологии общения и переговорного процесса в экстремальных условиях. Раскрыты психологически обоснованные пути и способы овладения сотрудниками правоохранительных органов умениями и навыками эффективного взаимодействия. Представлены технологии и конкретные психотехники вербального и невербального общения в различных обстоятельствах, в том числе ведения переговоров с преступниками, захватившими заложников. Рассмотрены назначение, виды и способы практического использования психотехнологий общения. Предложены способы эффективного ведения переговоров, построения контактов с партнерами-манипуляторами, продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в экстремальных условиях.

Показаны возможности социально-психологического тренинга (СПТ) в развитии коммуникативной компетентности специалиста-переговорщика.

Для курсантов, слушателей образовательных учреждений МВД России, а также юристов и практических работников.

ББК 88.4я73-1+88.53я73-1

ISBN 978-5-238-01608-5

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2009

Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания (ФЗ № 94-ФЗ от 21 июля 2005 г.).

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

© Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2009

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОТ АВТОРОВ	3
Глава 1. СУЩНОСТЬ ПСИХОЛОГИИ И ЭТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ	5
1.1. Проблема этики общения в психологии и в социальной практике. Современные взгляды на место этики в общении	5
1.2. Роль социальных норм во взаимоотношениях сотрудников правоохранительных органов с гражданами	9
1.3. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения	13
1.4. Общие этические принципы общения сотрудника правоохранительных органов	15
Глава 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛИЧНОСТИ	20
2.1. Сущность и функции профессионального общения	20
2.2. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения	25
2.3. Технологическая структура акта профессионального общения	27
2.4. Зависимость успешности социального функционирования личности сотрудника правоохранительных органов от ее коммуникативной компетентности	30
2.5. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении	33

Глава 3. ТЕХНОЛОГИЯ ТОЧНОГО ВОСПРИЯТИЯ ЧЕЛОВЕКА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ	36
3.1. Роль точности восприятия человека в профессиональном общении. Психологические механизмы социальной перцепции	36
3.2. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого	43
Глава 4. ПРИЕМЫ И СПОСОБЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	65
4.1. Сущность межличностной коммуникации	65
4.2. Невербальные средства и техники общения	66
4.3. Вербальные техники общения	74
Глава 5. ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКА ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ	78
5.1. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Техники выявления ведущей модальности партнера	78
5.2. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения	80
5.3. Методы и средства воздействия на человека в общении	88
5.4. Барьеры общения, их выявление и устранение	97
5.5. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами	107
5.6. Специфика профессионального общения сотрудников милиции с разными категориями граждан. Условия и динамика бесконфликтного (контактного) взаимодействия в общении с гражданами	108
5.7. Причины возникновения конфликтов между сотрудниками милиции и гражданами и методы их нейтрализации	114

5.8. Роль типичных моделей поведения личности в конфликте и ее значение при анализе конфликта и выборе адекватных решений по организации взаимодействия сотрудников милиции с гражданами	126
Глава 6. САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ И ИМИДЖ СОТРУДНИКА МИЛИЦИИ КАК ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ. СПЕЦИФИКА ЛИЧНОСТНО-ГРУППОВОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ	135
6.1. Сущность и виды самопрезентации. Психологическая характеристика имиджа сотрудника милиции	135
6.2. Психологические механизмы влияния имиджа на эффективность профессионального общения сотрудника милиции и его технологические схемы формирования	138
6.3. Виды личностно-группового общения: публичные выступления, служебные совещания, групповое принятие решений, брифинги и др. Психологические условия эффективного осуществления общения сотрудника милиции с различными аудиториями	140
Глава 7. ПСИХОЛОГИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ	151
7.1. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии	151
7.2. Место и роль переговоров в экстремальных условиях	154
7.3. Функции переговорного процесса	155
7.4. Типология ситуаций переговоров в профессиональной деятельности сотрудников милиции	160
7.5. Особенности и организационно-правовые основы ведения переговоров сотрудниками правоохранительных органов	164
7.6. Содержание переговорного процесса	168

Глава 8. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКА МИЛИЦИИ	184
8.1. Сущность социально-психологического тренинга. Структура коммуникативной компетентности	184
8.2. Самооценка личности как регулятор общения. Перцептивные возможности личности	196
8.3. Содержание программы социально-психологического тренинга. Требования к программе тренинга	198
8.4. Методические основы социально-психологического тренинга. Основные принципы тренинга. Формы занятий. Требования к составу групп	205
8.5. Материально-техническое обеспечение занятий в системе социально-психологического тренинга	222
8.6. Оценка результатов социально-психологического обучения	227
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	232
КРАТКИЙ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ	233
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	242