

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА»

Факультет юридический

Кафедра истории и теории права

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Е. Ф. Ивашкевич
19.10.2023

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

В. В. Козловская
19.10.2023

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ
ЮРИСТА**

для специальности

6-05-0421-01 Правоведение

Составитель: Е.А. Шантырева

Рассмотрено и утверждено

на заседании научно-методического совета 30.10.2023, протокол № 1

УДК 347.96:316.77(075.8)
ББК 67.7я73+88.573.9я73
К63

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 2 от 20.12.2023.

Составитель: старший преподаватель кафедры истории и теории права
ВГУ имени П.М. Машерова **Е.А. Шантырева**

Р е ц е н з е н т ы :

кафедра правоведения и социально-гуманитарных дисциплин
Витебского филиала Международного университета «МИТСО»;
доцент кафедры уголовного права и уголовного процесса
ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат исторических наук,
доцент *В.Г. Стаценко*

Коммуникативные навыки юриста для специальности
К63 6-05-0421-01 Правоведение : учебно-методический комплекс
по учебной дисциплине / сост. Е.А. Шантырева. – Витебск : ВГУ
имени П.М. Машерова, 2024. – 224 с.
ISBN 978-985-30-0111-2.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Коммуникативные навыки юриста» предназначен для студентов, обучающихся по специальности 6-05-0421-01 Правоведение. Издание включает теоретический и практический разделы, раздел контроля знаний, вспомогательный раздел (глоссарий, литература).

УДК 347.96:316.77(075.8)
ББК 67.7я73+88.573.9я73

ISBN 978-985-30-0111-2

© ВГУ имени П.М. Машерова, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	6
Тема 1. Основы учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста»	6
Тема 2. Личность как субъект коммуникаций	18
Тема 3. Профессиональные коммуникации юриста и их структура, особенности и виды	28
Тема 4. Техники коммуникации	47
Тема 5. Формы, особенности коммуникации в юридической деятельности	69
Тема 6. Вербальная коммуникация в юридической деятельности. Устная речь	101
Тема 7. Вербальная коммуникация в юридической деятельности. Документация	142
Тема 8. Конфликты в профессиональных коммуникациях юриста	168
Тема 9. Психологические барьеры и стресс в профессиональной коммуникации юриста	203
ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	208
РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	216
Вопросы к зачету	216
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	218
Глоссарий	218
Литература	222

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курс «Коммуникативные навыки юриста» ориентирован на обучение студентов применению полученных ими теоретических знаний. На занятиях по данному курсу студенты, во-первых, задумываются о профессиональных ценностях и этике, во-вторых, отрабатывают первичные профессиональные навыки.

Цели преподавания учебной дисциплины:

- соединение юридической науки с практикой;
- обучение студентов навыкам организации и ведения юридической работы;
- закрепление у студентов знаний о профессиональной этике, формирование профессиональных ценностей;
- профессиональная ориентация, адаптация студентов;
- выработка умений и навыков, необходимых для успешной работы профессионального юриста.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- закрепить и углубить теоретические знания студентов о законодательстве, профессиональной этике, применении правовых норм;
- закрепить понимание основных общечеловеческих ценностей и их влияния на работу юриста, уважение к закону и правам других людей;
- предоставить студентам возможность активного участия в процессе обучения;
- выработать практические профессиональные навыки работы с конкретной правовой проблемой: получение юридически значимой информации, правового анализа дела; анализа законодательства, выработки позиции по делу, формулирования возможных вариантов разрешения правовой проблемы, составления процессуальных документов и т.п.;
- закрепить коммуникативные навыки работы с клиентом, в том числе с так называемыми «трудными» клиентами: умение устанавливать психологический контакт и атмосферу доверия, навык постановки вопросов в ходе интервьюирования и т.д.;
- развить у студентов практические навыки защиты нарушенных прав граждан;
- выработать навыки общения с различными категориями клиентов, в том числе с «трудными» клиентами;
- сформировать у студентов активную гражданскую позицию и способствовать становлению профессионального правосознания.

В процессе обучения студенты смогут осознать такие профессиональные ценности, как уважение и защита прав человека, соблюдение правил профессиональной этики, высокое качество оказываемой клиентам правовой помощи, научатся работать с правовыми проблемами.

Изучение учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста» будет способствовать формированию и развитию следующих **компетенций**:

- применять теоретико-правовые и прикладные коммуникативные навыки в правовой сфере в контексте разрешения конфликтных ситуаций между различными субъектами;

- применять нормы законодательства и осуществлять профессиональную деятельность в области правового регулирования отношений в сфере физической культуры и спорта.

Студенты должны знать:

- сущность, цель и задачи коммуникации, ее отличия от иных видов общения;

- роль и место коммуникации в юридической деятельности, особенности профессиональной коммуникации юриста;

- основные техники коммуникации;

- наиболее действенные факторы, влияющие на результативность коммуникации;

- формы коммуникации в юридической деятельности;

- техники совершенствования умений и навыков основных форм коммуникативной деятельности юриста;

- этические и психологические основы коммуникации.

Студенты должны уметь:

- осуществлять профессиональную коммуникативную деятельность, используя различные техники коммуникации;

- выстраивать стратегию коммуникативного взаимодействия, изменять в зависимости от складывающихся обстоятельств стиль общения;

- противостоять тактике спекулятивных уловок и (или) манипуляций в случае ее применения оппонентом;

- применять наиболее оптимальные методы решения конфликтов;

- работать в коллективе, решать проблемные вопросы, принимать самостоятельные решения;

- совершенствовать умения и навыки коммуникативной деятельности.

Студенты должны владеть:

- навыками социального взаимодействия, требуемыми для осуществления профессиональной деятельности;

- навыками межличностных коммуникаций;

- навыками установления психологического контакта с различными участниками коммуникации, преодоления психологических и коммуникативных барьеров в процессе общения, учета психологических особенностей лиц, с которыми осуществляется профессиональная коммуникация;

- основными речевыми навыками, а также навыками использования невербальных средств общения, требуемыми для осуществления деятельности юриста.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Тема 1

ОСНОВЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ЮРИСТА»

План

1. Краткая история развития коммуникации.
2. Коммуникология как наука и её предмет.
3. Понятие и признаки коммуникации. Её соотношение с понятием «общение».
4. Социальная основа деловой коммуникации.
5. Предмет, методы, задачи учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста».

1. Краткая история развития коммуникации

Особенностью становления теоретической дисциплины, предметом которой является коммуникация, является то, что на протяжении веков проблемы коммуникации в частном виде рассматривались в рамках отдельных дисциплин, и только в XX веке коммуникация стала предметом специального научного исследования, в результате которого оформилась теория коммуникации. Изучение коммуникации началось в античности, стимулом чего была полисная система Древней Греции. Древнейшие дисциплины, изучавшие коммуникацию: логика (от греч. *logos* – слово, понятие, рассуждение, разум) – наука о законах и формах мышления, и риторика (греч. *rhetorike*) – наука об ораторском искусстве, могли появиться только в классический период Древней Греции в условиях развитой демократии, когда возникла настоятельная потребность в искусстве публичной речи, аргументации своей точки зрения, умении убеждать и побеждать в споре.

В эллинистический период, когда древнегреческая культура в результате завоеваний Александра Македонского распространилась на территории Египта, Ближнего и Среднего Востока, встала задача изучения языка, только он мог гарантировать выживание греческой культуры в иноземном окружении. Ученых, исследовавших язык, стали называть грамматиками, а результаты их исследования – грамматикой. Грамматика, занимающаяся изучением и описанием строения слов, их изменением и сочетанием в предложении, стала первым разделом лингвистики (от лат. *lingua* – язык) – науки, изучающей языки. Риторика, грамматика и диалектика в Средние века вошли в так называемый «тривиум» – три первых и основных предмета изучения, и получили дальнейшее развитие. В это же время средневековыми схоластами была возрождена античная герменевтика – наука о понимании и толковании текстов. Только если в античности понимали и истолковывали тексты Гомера, то теперь предметом истолкования стали священные тексты

Библии. Новое время в европейской культуре – период обретения научного статуса такими научными дисциплинами как языкознание, психология и социология. Ни языкознание, ни социология не осознавали себя социально-коммуникативными науками. Языкознание в трудах сосредоточилось на описании и грамматическом анализе различных языков, но проблема рассмотрения языка как средства коммуникации в нем не стояла.

В социологии коммуникация не рассматривалась, хотя вне коммуникации ни одно общество существовать не может. Что касается психологических исследований, то они были ориентированы на самонаблюдения, реакции организма на стимулы окружающей среды, выявление структуры сознания, а проблемы коммуникации и общения оставались на периферии. Ситуация радикально изменилась в XX веке. Произошла научная революция в языкознании, в рамках которой возникла семиотика (греч. semeion – знак) – научная дисциплина, изучающая производство, строение и функционирование различных знаковых систем, хранящих и передающих информацию. Выдающийся советский литературовед, культуролог и семиотик, Ю.М. Лотман определял семиотику как науку о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения. Зародилась такая наука как социальная психология, в которой коммуникационная проблематика заняла центральное место. Как следует из самого названия этой дисциплины (от лат. socialis – общественный, греч. psyche – душа + logos – учение), она изучает не просто психические явления, такие явления психики, которые существуют только в группе людей или у личности в группе.

Главным фактором, обусловившим резкий рост исследований в области коммуникации, было развитие технических средств передачи информации. Изобретение радио, телефона и телевидения, их дальнейшая модификация от простейших аппаратов до современных, способствовало не только ускорению передачи информации, но и сделало ее массовой. Все это привело к революционным изменениям в сфере коммуникаций и социальной жизни в целом, к новому типу общества, называемом информационным. В основе развития новых средств коммуникации лежали такие науки как кибернетика, информатика, семиотика, инженерные науки. Радикальное изменение роли коммуникации в жизни общества и возникновение новых технических средств коммуникации привело к необходимости научного изучения коммуникативного процесса во всех его аспектах.

2. Коммуникология как наука и её предмет

Во второй половине XX века коммуникация стала объектом изучения как социальных наук (социология, социальная психология, социальная философия, культурология, политология), так и специальных и прикладных наук (менеджмент, маркетинг, теория рекламы, паблик рилейшенз и др.). Однако, как отмечают специалисты в области исследования коммуникации, целостная теория социальной коммуникации не сформировалась.

Получилась мозаичная картина, когда в рамках той или иной научной дисциплины в пределах ее компетенции рассматривались отдельные характеристики и формы коммуникации, но общая структура универсума коммуникации оказалась скрытой в таинственной тьме. Именно поэтому возникла потребность в осмыслении коммуникации на теоретическом уровне, разработке общей теории коммуникации, которая приобретает статус науки о коммуникации, предметом которой является коммуникация, осуществляемая в материальных системах самого разного типа: технических, биологических, социальных. Новая наука складывается как междисциплинарная, комплексная область современного научного знания, органически сочетающая в себе результаты исследований целого ряда наук.

Сразу возник вопрос: как должна называться новая наука о коммуникации?

В англоязычной литературе она именуется *communication studies*. Отечественные ученые не определились окончательно с названием и предлагают различные наименования науки о коммуникации. Первоначально наука о коммуникации именовалась «Теория коммуникации». Многие исследователи коммуникации отмечают, что название новой становящейся науки – «Теория коммуникации» неудачно, и с этим трудно не согласиться.

Ни одна научная дисциплина не носит название теория чего-то. Любая научная дисциплина включает в себя ряд теорий. Например, есть такая наука как «физика», но нет науки «теория физики». В рамках физики разработан целый ряд теорий: механика Ньютона, электродинамика Максвелла, теория относительности Эйнштейна и т.д. Это относится и ко всем другим наукам. Аналогично, теория коммуникации, понимаемая как наука о коммуникации, может включать, и включает в себя различные коммуникативные теории и различные модели коммуникации.

Наиболее точное название для теории коммуникации, по мнению такого исследователя, как И.П. Яковлев – коммуникология, означающее в буквальном переводе учение о связях, коммуникациях. Коммуникология как научная дисциплина призвана изучать коммуникацию, ее структуру, место и роль в обществе, средства коммуникации и коммуникационные процессы. Что представляет собой наука коммуникология, каков предмет ее исследования? Обратимся к работам видного специалиста в области исследования социальной коммуникации Ф.И. Шаркову. Он определяет коммуникологию как такую науку, которая синтезирует в единое знание:

- теорию коммуникации;
- теории различных коммуникаций, разработанные различными авторами (например, теории массовой коммуникации, теории межкультурной коммуникации, теории социолингвистической коммуникации, и др.);
- научные направления, изучающие различные коммуникации (социология коммуникации, психология коммуникации и др.);

– теорию и практику коммуникативной деятельности в различных сферах общества с помощью различных средств и с различными субъектами.

Как видим, коммуникология представляет собой и систему сформированных знаний, и деятельность по получению новых знаний о коммуникации.

Что же является предметом исследования коммуникологии как теории коммуникации?

Коммуникология исследует:

- виды коммуникации;
- модели коммуникации;
- основы процесса межкультурной коммуникации;
- методы исследования процесса коммуникации в различных социальных сферах (в сфере менеджмента, бизнеса, образования).

В рамках коммуникологии исследуются также проблематика этнической, национальной, территориальной, социальной принадлежности коммуникантов и их личностных характеристик; лингвистические, психологические, психолингвистические, семиотические, составляющие теории межкультурной коммуникации.

Постепенно это название науки о коммуникациях приживается в отечественной науке и отечественном образовании. Издается Международный научный журнал «Коммуникология». В Государственном университете – Высшей школе экономики на факультете менеджмента введен учебный курс – «Коммунология». В других вузах сохраняется название «Теория коммуникации» как более устоявшееся. Но как бы ни именовали новую науку, она успешно развивается и служит теоретической основой для целого ряда прикладных научных дисциплин, таких как теория массовых коммуникаций, социология коммуникаций, межкультурные коммуникации и деловые коммуникации.

3. Понятие и основные признаки коммуникации. Её соотношение с понятием «общение»

Еще не в столь давние времена в 5-ти томной Философской энциклопедии понятию «коммуникация» предписывалось два значения: в первом своем значении коммуникация определялась как общение, а в другом значении, – как категория современной буржуазной философии, главным образом экзистенциализма и персонализма, обозначающая общение, основывающееся на взаимопонимании, дискуссии. В настоящее время понятие коммуникации в качестве категории буржуазной философии не рассматривается.

Что такое коммуникация? Какой смысл вкладывается в это понятие в современной науке?

Начнем с этимологии понятия «коммуникация», которая достаточно проста. Это слово происходит из латинского языка, в котором от понятия *communis* – общий, произошли такие слова как *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь, и *communicatio*, то есть сообщение.

Таким образом, главными смысловыми значениями слова «коммуникация» являются связь, сообщение и общение. Коммуникация трактуется также и как связь, в ходе которой происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе, а также информационные сообщения между людьми.

Как видим, понятие коммуникации носит многозначный характер. В настоящее время нельзя привести определения понятия коммуникации, которое было бы общепризнанным. Такая ситуация объясняется тем, что в различных определениях раскрывается тот или иной аспект коммуникации.

В теории коммуникации систематизированы основные значения этого понятия:

1. Универсальное, т.е. предельно широкое: коммуникация – это способ связи любых объектов материального и духовного мира.

2. Техническое: коммуникация – путь сообщения, связь одного места с другим, средства передачи информации и других материальных и идеальных объектов из одного места в другое.

3. Биологическое: широко используется в биологии, особенно в разделе этологии, при исследованиях сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых и т.д.

4. Социальное: коммуникация – это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе.

Как отмечается в Философском энциклопедическом словаре, в обществе коммуникация составляет смысловой аспект любого социального взаимодействия, которое осуществляется на основе связи между людьми в форме общения.

Коммуникация – это обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д., а также передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях.

Понятие коммуникации близко понятию общения, иногда они употребляются как тождественные.

Проследим формирование слова «общение», что поможет полнее понять его смысл. Слово «общение» происходит от праславянского «obytjo» – «то, что вокруг», от которого образовались древнерусские слова «объчии», «объче» – лежащие в основе целой совокупности слов: общий, община, общество, общение. Мы видим, что слова общество, общий и т.д. имеют со словом «общение» единый корень: -общ-. Таким образом, общение носит социальный характер, оно является неотъемлемой стороной социального взаимодействия людей.

Общение – специфически русское понятие, которому очень сложно дать строгое определение и точно перевести на другие языки. В зарубежной литературе по психологии не существует адекватного перевода русского слова «общение», в ней в качестве аналога употребляется термин «коммуникация».

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Установление и развитие контактов предполагает взаимодействие между людьми, состоящее в обмене между ними информацией познавательного, или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Посмотрим на определения понятий общения и коммуникации: на первый взгляд они тождественны, хотя одно и то же явление обозначается разными словами. Некоторые исследователи считают, что общее в коммуникации и общении заключается в том, что и в одном и другом случае происходит процесс обмена информацией, а различие только в названиях: слово «коммуникация» происходит из латинского языка, а в «общение» – из праславянского. Понятия «общение» и «коммуникация» близки по содержанию, но не тождественны. Русский философ П.А. Флоренский, (1882 – 1937) тонко чувствуя различия между общением и коммуникацией, выразил это в следующих словах: «Мы верим и признаем, что не от разговора мы понимаем друг друга, а силою внутреннего общения, и что слова способствуют обострению сознания уже происшедшего духовного обмена, но не сами по себе производят этот обмен».

Мы можем сказать после встречи с друзьями – «хорошо пообщались», можно сказать, что ребенку не хватает общения с родителями, поскольку те постоянно заняты, а можно ли сказать «ребенку не хватает коммуникации с родителями», не говоря уж о встрече с друзьями. Уже на уровне быденного языка видна разница в значениях слов «общение» и «коммуникация». Даже молчание может быть общением, чего нельзя сказать о коммуникации. Общение носит социальный характер, но общаться человек может не только с другим человеком, или с группой людей, а также и с другими субъектами, не относящимися к роду человеческому, например, с животными. Особенно показательны в этом отношении лошади и собаки. Экзистенциальный философ Н.А. Бердяев, размышляя о значении общения как условия существования человека, писал: «Ошибочно думать, что общение, преодолевающее одиночество, возможно лишь человека с человеком, лишь для человеческой дружбы. Оно возможно с миром животным, даже растительным и минеральным, которые имеют свое внутреннее существование... Самый поразительный пример настоящего общения, преодолевающего одиночество, есть общение человеческого «я» с собаками, которые являются настоящими друзьями, часто лучшими, чем другие люди».

Общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементами взаимопонимания, чувствами и эмоциями. Выступая мощным потребителем энергии человека, общение вместе с тем является бесценным

биостимулятором его жизнедеятельности и духовных устремлений. Недавно французский писатель, поэт и профессиональный лётчик Антуан де Сент-Экзюпери (1900 – 1944) сказал, что самая большая роскошь на свете – это роскошь человеческого общения.

Что касается коммуникации, то главное в ней – передача информации. Коммуникации проявляются главным образом в наличии информационных связей. Если информационные связи нарушены или их нет вообще, нет, и не может быть коммуникаций. Общение обязательно предполагает коммуникацию в качестве одного из элементов, но не сводится к ней.

С информационной точки зрения деловая коммуникация представляет собой обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

Содержание же категории общения многообразно: это не только определенная сторона человеческой деятельности, связанная с обменом информацией. Наряду с обменом информацией в процессе общения происходит формирование отношений между людьми на основе их взаимодействия. В процессе взаимодействия, формируется образ внутреннего «Я» человека через его восприятие другими людьми. Процесс общения связан со взаимным влиянием людей, носящий как конструктивный, так и деструктивный характер. Поскольку общение чрезвычайно многогранно, то оно может быть представлено в своем многообразии по видам.

По содержанию и целям выделяют неделовое и деловое общение. В неделовом или личностном общении целью является оно само. По содержанию неделовое общение, связано с решением внутренних психологических проблем: разрешением внутреннего конфликта, обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к этому, поиском смысла жизни и т.д. На интимно-личностном уровне общения человек удовлетворяет свою потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Отличительной чертой делового общения является то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. Деловое общение включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Оно не затрагивает внутренний мир участников общения, и содержанием такого общения являются производственные вопросы. На уровне делового общения идет совместное сотрудничество. Поэтому целью общения на этом уровне – повышение эффективности совместной деятельности. Партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они выполняют свои функциональные обязанности и решают поставленные перед ними задачи. Именно деловое общение является деловой коммуникацией. Деловая коммуникация относится к социальной коммуникации – специфической форме взаимодействия людей по обмену информацией, осуществляющейся при помощи разнообразных знаковых систем.

4. Социальные основы деловой коммуникации

Деловые коммуникации между людьми с его различными сторонами (психологической, нравственной, технологической и др.) не существует само по себе. В каждом случае существуют объективные социальные основания (предпосылки) его возникновения и развития. Главное из них – деятельность людей, ведь речь всегда идет об общении между людьми по поводу того или иного дела.

Итак, главным социальным основанием разнообразных форм деловых коммуникаций являются столь же разнообразные формы деятельности людей. Но это не единственное основание. Необходимо отметить, что социальным основанием делового общения выступают также соответствующие общественные отношения (экономические, политические, правовые, эстетические и др.), ведь никакая деятельность людей не осуществляется вне соответствующих общественных отношений. Так, их экономическая деятельность осуществляется на базе и в рамках экономических отношений, политическая – в рамках тех или иных политических отношений и т.д. При этом экономические, политические, правовые и другие общественные отношения в значительной степени определяют содержание и направленность соответствующей деятельности людей (экономической, политической и т.д.) и тем самым содержание и направленность делового общения между ними.

Таким образом, социальными основаниями складывающегося между людьми деловых коммуникаций в том или ином обществе являются деятельность людей и существующие в нем общественные отношения. Это необходимо учитывать в полной мере, чтобы, вступая в деловое общение в той или иной сфере общественной жизни, глубже понимать реальные условия, при которых оно будет осуществляться, соответствие их собственным интересам и перспективам сотрудничества.

Объективными социальными основаниями деловых коммуникаций, их возникновения и развития выступает деятельность людей, поскольку совместное осуществление любого дела, решение в связи с этим соответствующих задач предполагает взаимодействие определенного количества людей. Взаимодействие осуществляется посредством их общения, носящего деловой характер, направленный на осуществление данного вида деятельности. Отсюда можно сделать вывод о том, что деловые коммуникации, деловое общение людей производны от их деятельности.

В деловых коммуникациях фиксируется содержание и социальная направленность того или иного вида деятельности, её значение для жизни общества, соответствующих социальных групп и отдельных личностей. Деловые коммуникации людей столь же универсальны и в то же время разнообразны, как и их деятельность. Они возникают и осуществляются во всех областях человеческой деятельности – в бизнесе, политике, культуре, спорте, образовании, и на всех уровнях, начиная от рядового сотрудника и до высшего руководства. Всё это указывает на универсальный характер деловых коммуникаций как реального явления общественной жизни.

Подведем итог. Социальными основаниями деловых коммуникаций в том или ином обществе, является деятельность людей и существующие в нём общественные отношения. Это необходимо учитывать в полной мере. Чтобы, вступая в деловое общение в любой сфере общественной жизни, глубже понимать реальные условия, при которых оно будет осуществляться, соответствие их собственным интересам и перспективам сотрудничества.

Общественные отношения реализуются через взаимодействие отдельных людей, в их деловых коммуникациях. Данных взаимодействий, деловых коммуникаций может быть великое множество. Они имеют свои особенности, определяемые конкретными условиями их формирования, их содержанием и личными свойствами вступающих в них субъектов – социальными и духовными. В силу этого они представляют собой относительно самостоятельные явления в отличие от тех общественных отношений, производными от которых они являются.

5. Предмет, методы, задачи учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста»

По завершении изучения учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста» студент должен *знать*:

- сущность, цель и задачи коммуникации, ее отличия от иных видов общения;
 - роль и место коммуникации в юридической деятельности, особенности профессиональной коммуникации юриста;
 - основные техники коммуникации;
 - наиболее действенные факторы, влияющие на результативность коммуникации;
 - формы коммуникации в юридической деятельности;
 - техники совершенствования умений и навыков основных форм коммуникативной деятельности юриста;
 - этические и психологические основы коммуникации;
- уметь:
- осуществлять профессиональную коммуникативную деятельность, используя различные техники коммуникации;
 - выстраивать стратегию коммуникативного взаимодействия, изменять в зависимости от складывающихся обстоятельств стиль общения;
 - противостоять тактике спекулятивных уловок и (или) манипуляций в случае ее применения оппонентом;
 - применять наиболее оптимальные методы решения конфликтов;
 - работать в коллективе, решать проблемные вопросы, принимать самостоятельные решения;
 - совершенствовать умения и навыки коммуникативной деятельности;
- владеть*:
- навыками социального взаимодействия, требуемыми для осуществления профессиональной деятельности;

- навыками межличностных коммуникаций;
- навыками установления психологического контакта с различными участниками коммуникации, преодоления психологических и коммуникативных барьеров в процессе общения, учета психологических особенностей лиц, с которыми осуществляется профессиональная коммуникация;
- основными речевыми навыками, а также навыками использования невербальных средств общения, требуемыми для осуществления деятельности юриста.

Методы теории коммуникации

Конечный результат исследования любых явлений и процессов действительности в большой степени зависит от того, как осуществляется данный процесс, какие способы, приемы, средства при этом применяются. Все перечисленное составляет методологическую основу научного исследования.

При исследовании коммуникативных процессов используются следующие методы: общенаучные методы – это совокупность исследовательских приемов и процедур, широко применяемых в различных областях научного знания, как социально-гуманитарного, так и естественно-научного. К числу общенаучных методов, чаще всего используемых в исследовании коммуникативных процессов, могут быть отнесены: моделирование, системный подход, сравнение. Моделирование – изучение объекта (оригинала) путем создания и исследования его копии (модели), замещающей оригинал с определенных сторон, интересующих исследователя. Метод моделирования широко применяется при исследованиях коммуникативных процессов. Одна из первых моделей построения речи была предложена еще Аристотелем, большинство же коммуникативных моделей разработано в XX в. Теория коммуникации оперирует большим количеством моделей общетеоретического и прикладного характера. Это социологические, психологические, семиотические, технические модели, модели пропагандистской, имиджевой, массовой коммуникации и многие другие. Системный подход. При системном подходе объект рассматривается как некоторое множество элементов, взаимосвязь которых обуславливает целостные интегральные свойства данного множества. Так, при рассмотрении коммуникативного акта с точки зрения системного подхода можно раскрыть многообразные связи и отношения внутри самого акта, и его связь с внешней средой, влияние этой среды на характер, цели и стратегию коммуникации. Системный характер коммуникации позволяет установить уровневую иерархию коммуникативных систем, выявить социокультурную дифференциацию и вариативность коммуникативных средств. В коммуникации в качестве сложных систем могут рассматриваться язык, текст, СМИ, коммуникативный акт и т.д. Коммуникативный акт как систему, отдельные его элементы и способы их связи можно проиллюстрировать многими моделями коммуникации. Интегральным качеством любого коммуникативного акта как системы является информационный обмен, возможный только при наличии всех необходимых

элементов данной системы – источника сообщения, канала получателя, обратной связи и т.д. Метод сравнения представляет собой познавательную операцию, основанную на суждениях о сходстве или различии объектов. С помощью сравнения выявляются их качественные и количественные характеристики. Главное условие использования данного метода состоит в наличии общего основания (признака), по которому сравниваются изучаемые объекты. Выделяемые признаки должны быть существенны для данного рассмотрения, причем объекты, сравниваемые по одному признаку, могут быть несравнимы по-другому. Признаки могут носить формальный, содержательный или функциональный характер. Например, изучение специфических особенностей различных уровней коммуникации (массовой, групповой, межличностной) возможно лишь на основе общих функциональных свойств используемых коммуникативных средств. Частнонаучные методы – совокупность способов, исследовательских приемов и процедур познания, применяемых в той или иной отрасли науки. Теория коммуникации представляет собой многоуровневую чрезвычайно разветвленную систему; в ней используются методы таких наук, как социология, психология, лингвистика, педагогика; межнаучных дисциплин – социальной психологии, социолингвистики и др. Остановимся на методах, наиболее распространенных в коммуникативистике. Социологический метод представляет собой совокупность приемов конкретных социологических исследований, направленных на сбор и анализ эмпирических данных, отражающих реальное состояние коммуникативных процессов в обществе. Герменевтика в философии чаще всего интерпретируется как метод истолкования, интерпретации текстов. Бихевиоризм (от англ. поведение) – одно из ведущих направлений в психологической науке конца XIX – первой половины XX в. В основе бихевиористского метода лежит понимание поведения человека и животных как совокупности двигательных, вербальных и эмоциональных реакций на стимулы внешней среды. Контент-анализ обращен к содержательной стороне информации. Это экспериментальный метод, в первую очередь рассчитанный на изучение деятельности средств массовой информации путем систематической числовой обработки, оценки и интерпретации формы и содержания сообщения информационного источника. Главным объектом контент-анализа являются тексты, фонограммы, аудио- и видеозаписи, содержащие печатную или радиотелевизионную информацию. Кроме того, анализируются опросы общественного мнения с целью определения эффективности деятельности различных информационных средств. Интент-анализ – метод, с помощью которого изучается проблема целенаправленности вербальной коммуникации. Интент-анализ разрабатывается главным образом в рамках психологической науки и исходит из того, что человеческая речь представляет произвольное (т.е. преднамеренное) действие. Соответственно намерение (интенция) что-либо высказать, связанное с определенным содержанием мысли или чувством, лежит в основе практически каждого

речевого проявления. Намерение составляет собственно психологический пласт речи, зачастую именно оно в первую очередь улавливается людьми в разговоре, на него следует реакция собеседника. Социолингвистика изучает влияние социальных характеристик участников на протекание вербальной коммуникации, таких, как статус, роль, профессия, этническая принадлежность, возраст коммуникантов. Установлено, что влияние этих переменных на вербальную коммуникацию значительно и сказывается на выборе темы, языковых средств, позиции в разговоре. Социально детерминированными являются также стереотипы выражения самооценки, способы проявления отношения к собеседнику и др. Поскольку многие виды дискурса прямо связаны с групповой принадлежностью и ролевыми отношениями партнеров, возникают специфические типы диалога – профессионально-деловые, бытовые, политические, женские, мужские, молодежные и пр. Актуальная проблема социолингвистики – коммуникативные барьеры (языковые, культурные и др.), затрудняющие общение между группами. Существуют социальные и культурно-специфические аспекты коммуникации, ограничивающие возможности взаимопонимания. Межгрупповое и межкультурное взаимодействия затрудняются из-за различий в значениях знаков и действий, «социальной символизации», сигнализирующей о принадлежности к определенной группе и т.п. Метод наблюдения применяется при сборе предварительного материала исследования и контроле полученных эмпирических данных. При помощи этого метода могут быть выявлены нормы вербального и невербального взаимодействия, установлены коммуникативные средства, используемые коммуникантами в различных ситуациях и различных эмоциональных состояниях.

В зависимости от роли наблюдателя в исследуемой ситуации различают включенное и невключенное наблюдение. Включенное наблюдение предполагает взаимодействие наблюдателя с изучаемой группой. Наблюдатель выступает здесь полноправным членом, он имитирует свое вхождение в определенную социальную среду, адаптируется к ней, наблюдая события как бы «изнутри». Главный недостаток связан с воздействием на наблюдателя, на его восприятие и анализ ценностей и норм изучаемой группы, в том числе и норм коммуникативного поведения. Исследователь рискует утратить необходимую нейтральность и объективность при отборе, оценке и интерпретации данных. Невключенное наблюдение регистрирует события «со стороны», без взаимодействия и установления отношений с изучаемым лицом или группой. Наблюдение может проводиться открытым способом или незаметно для исследуемого объекта, когда наблюдающий маскирует свои действия.

Коммуникативные навыки юриста как учебная дисциплина – это система основных знаний об особенностях профессиональной юридической коммуникации как специфической формы взаимодействия юристов в процессе профессионального общения с коллегами, клиентами (гражданами), иными лицами, включающей в себя правовой, психологический, этический,

языковой компоненты. Практикующий юрист для эффективного достижения целей своей деятельности должен владеть и грамотно применять такой инструмент, как коммуникация, что предполагает умение получить полную и достоверную информацию о соответствующих фактах; грамотно их интерпретировать и оценить, выстроив свою позицию по делу; наличие навыков донести свои аргументы в защиту своей позиции до необходимых адресатов (суда, следователя, прокурора, коллег, клиента и др.). Поэтому изучение учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста» является одной из составляющих подготовки профессиональных юристов, позволяя студентам сориентироваться в особенностях профессиональной юридической коммуникации и предоставляя возможность освоить инструмент эффективной коммуникации для дальнейшей успешной профессиональной деятельности. Изучение учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста» для студентов, обучающихся по специальности 1-24 01 02 «Правоведение», взаимосвязано с изучением учебной дисциплины «Практические навыки профессиональной деятельности юриста», а также формирует необходимую базу для изучения ряда юридических учебных дисциплин (гражданское право, гражданский процесс, трудовое право, семейное право и др.).

Тема 2 **ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ КОММУНИКАЦИЙ**

План:

1. Понятие личности и ее структура.
2. Темперамент и характер субъектов коммуникации их влияние на процесс коммуникации.
3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
4. Проявление типов личности в деловом общении.
5. Я-концепция (собственный имидж) личный проект юриста и его роль для эффективного делового общения.

1. Понятие личности и ее структура

Каждый человек обладает индивидуальностью, которая отличает его от других людей. Индивидуальные черты характера человека – это свойственный только ему образ мышления, переживания и действия. Если модель поведения человека бросается в глаза своей непохожестью и постоянством, о нем обычно говорят, что он – сильная личность. Личность – целостное социальное качество человека, состоящее в способности человека быть сознательным субъектом, т.е. в способности понимать себя и окружающих, осмысленно действовать, участвуя в жизни общества, и отвечать за все свои поступки. Личность – социальный индивид. Индивидом рождаются, личностью становятся в процессе социализации, индивидуальность приобретают.

Свойства личности:

- 1) сознание, в том числе самосознание;
- 2) деятельность.

Понятие «личность» происходит от латинского persona – роль, маска, положение, лицо. Исходя из сущности понятия «личность» можно установить ее структуру. В нее должны войти свойства, которые относительно устойчивы, выработаны в ходе жизнедеятельности человека, и имеют социальное значение.

Структура личности – это совокупность внутренних свойств и качеств индивида в их взаимосвязи. Структура является сложным образованием. В нее входят две группы свойств (качеств) личности. Первая группа свойств личности дается от природы, а затем человек развивает (совершенствует) их в ходе своей жизнедеятельности. Это способности, характер и темперамент. Вторая – личностные свойства, которые не даются от природы, а приобретаются в ходе жизнедеятельности и социализации человека. Это мотивы, воля и эмоции. Две группы вместе и составляют структуру личности.

2. Темперамент и характер субъектов коммуникации их влияние на процесс коммуникации

Темперамент (в переводе с латинского – «соотношение», «соразмерность») – совокупность индивидуальных особенностей, которые придают своеобразие поведению человека, характеризуют степень его жизненной активности. Темперамент – врожденная характеристика человека, которая не меняется на протяжении жизни. Динамические признаки поведения личности, которые определяются темпераментом – подвижность (активность) или медлительность (спокойствие). Родоначальник учения о темпераменте – древнегреческий врач Гиппократ. Гиппократ считал, что жидкости, смешиваясь в той или иной пропорции в организме человека, составляют его темперамент.

- сангвиник (sanguis) – больше крови;
- флегматик (phlegma) – больше слизи;
- холерик (chole) – больше желчи;
- меланхолик (melas chole) – больше чёрной желчи.

Автор научного учения о темпераменте – русский физиолог Павлов.

Сущность учения И. Павлова о темпераментах:

1. В основе темперамента лежит тип нервной системы, который наследует от своих родителей.

2. Работа нервной системы определяется соотношением процессов возбуждения и торможения:

- холерик – сильное возбуждение, слабое торможение;
- сангвиник – сильное возбуждение, сильное торможение;
- флегматик – слабое возбуждение, сильное торможение;
- меланхолик – слабое возбуждение, слабое торможение.

Характеристики темпераментов по И. Павлову:

- сангвиник – «горячий, продуктивный деятель»;
- флегматик – «упорный труженик жизни»;
- холерик – «боевой, задорный, легко раздражающийся тип»;
- меланхолик – «теряющийся в новых условиях жизни».

Виды темперамента и их характеристики.

Сангвиник:

- экстраверт, обладает сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой;
 - эмоционально стабилен, активен, энергичен;
 - легко приспосабливается к новым условиям;
 - продуктивен в работе, если она представляет для него интерес (в противном случае становится скучным, вялым);
 - легко переключается на новые виды деятельности, коммуникабелен.
- Слабые стороны: непостоянность в действиях и поступках; дело не доводится до конца; переоценка своих возможностей; разбросанность; легкомыслие; слабые волевые качества.

Холерик:

- экстраверт, обладает сильной неуравновешенной, подвижной нервной системой;
- эмоционально нестабилен, с быстрым темпом реакций;
- энергичен, склонен к доминированию;
- способен браться за выполнение сложных задач, руководить людьми;
- активность носит циклический характер.

Слабые стороны: излишняя торопливость в действиях; импульсивность; чрезмерная прямолинейность и резкость в общении; периодически возникающая агрессивность, конфликтность.

Флегматик:

- интроверт, обладает сильной уравновешенной, но инертной нервной системой;
- целеустремлен, способен долго и упорно работать;
- терпелив;
- обладает сильной волей;
- эмоционально устойчив;
- надежен.

Слабые стороны: скупость на эмоции, медленное включение в работу, сложная адаптация к новым условиям, безынициативность.

Меланхолик:

- интроверт, обладает слабым, неуравновешенным типом нервной системы;
- неэнергичен;
- ненастойчив;
- легко утомляется и мало работоспособен;
- долго переживает различные события;

- добрый, ранимый;
- готов помочь ближнему.

Слабые стороны: низкая работоспособность, нерешительность, неуверенность в себе и своих силах, склонность к депрессивным состояниям психики.

Тип темперамента определяется путем тестирования и путем наблюдения. Одним из наиболее известных тестов является тест Г.Ю. Айзенка, в котором тип темперамента определяется на основе таких параметров как экстраверсия/интроверсия и эмоциональная устойчивость. Тип темперамента позволяет определить наблюдение за темпом и громкостью речи, выражением лица, подвижностью мимики, доминирующим настроением партнеров по коммуникации. Тип темперамента изменить нельзя, поскольку свойства нервной системы генетически обусловлены, можно только подкорректировать свое поведение. Темперамент характеризует то, как мы действуем, а не то, что делаем. К темпераменту не имеют отношения убеждения, взгляды, интересы, способности. Свойства темперамента не могут быть положительными или отрицательными, они не определяют ценность человека. На фундаменте любого темперамента можно «надстроить» любые личностные качества. Деление людей на четыре типа темперамента очень условно, чистые темпераменты встречаются редко. Чаще встречаются смешанные темпераменты. Не соединяются лишь противоположности: сангвиник и меланхолик, флегматик и холерик. Темперамент накладывает свой отпечаток на коммуникативное поведение. Наиболее выражены коммуникативные способности у сангвиников, которые легко и быстро устанавливают психологический контакт с партнерами по общению, поддерживают активный диалог с ними. Флегматики не столь легко устанавливают контакты с людьми, но, в отличие от сангвиников, они способны длительно поддерживать устойчивые деловые отношения с партнерами, хотя круг их общения менее широк, чем у сангвиников. Меланхолики испытывают специфические трудности в общении. В процессе деловой коммуникации меланхолики часто теряются и смущаются, требуется психологическая поддержка со стороны коллег. Психологически сложным в общении является холерик (вспыльчивый и несдержанный) – и ему сложно общаться, и с ним сложно общаться. Холерик постоянно стремится к лидерству в межличностных отношениях, что вызывает противодействие со стороны других партнеров.

Характер

Характер – совокупность относительно устойчивых свойств человека, которые проявляются в его действиях и поступках. Факторы формирования характера:

1. темперамент;
2. воспитание и самовоспитание (непосредственное влияние);
3. социальная среда (опосредованное влияние):

- исторические условия жизни людей (типичные черты характера многих людей);

- своеобразные, неповторимые ситуации, в которых проходит жизнь человека (индивидуальные черты характера).

При одном и том же темпераменте могут формироваться разные характеры и наоборот. Человек с сильным характером может подавлять некоторые нежелательные стороны своего темперамента, контролировать его проявления. Если какая-либо черта характера выражена чрезмерно, «подминает» под себя другие, говорят об акцентуации характера. Структура характера включает в себя множество черт, которые психологи объединяют в несколько основных групп:

- выражающие отношение человека к другим людям;
- выражающие отношение к вещам;
- выражающие отношение человека к самому себе;
- выражающие отношение человека к труду.

У каждого человека можно выделить от 2 до 10 ведущих черт характера и большое количество второстепенных. Характер складывается примерно к 12 годам и вбирает в себя врожденные свойства нервной системы, воспитание в семье, пример родителей и личный опыт. В юности, когда личность только формируется, человек может изменить свой характер в зависимости от жизненных целей и ценностей. В зрелом возрасте характер окончательно сформирован и его не изменить.

Швейцарский психолог Юнг выделил два типа характера: Экстраверт (от латинского «обращенный наружу») Интроверт (от латинского «обращенный внутрь»). Психологи выделяют амбивертов («двойственную натуру»).

3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации ***Психологическая типология К. Г. Юнга***

Наибольший интерес для делового общения вызывает психологическая типология швейцарского психиатра К.Г. Юнга. Именно ему принадлежит понятие «психологический тип», он также первым стал говорить не о типах характера, а о психотипах личности. Также, для делового общения важно рассмотрение типологии, которые построены на основе акцентуаций характера.

Под психологическим типом личности понимается то сочетание личностных черт в человеке, что позволяет отнести его к одной из условно выделенных по определенному критерию групп. При этом речь идет не о любом признаке, а о самом существенном, играющем решающую роль. Знание типичного в партнере дает возможность совершенствовать систему мер активного взаимодействия с ним, что способствует достижению цели делового общения.

Психологические типы К.Г. Юнга и модели акцентуаций характера

К.Г. Юнг, создавая свою типологию, высказал мысль о том, что поведение людей носит неслучайный характер, а следовательно, поддается классификации. В своем монументальном труде «Психологические типы» он писал, что классификация не объясняет индивидуальной психики, тем не менее, представление о психологических типах открывает путь к лучшему пониманию человеческой психологии вообще. Типология К. Юнга больше относится к научно-теоретическим, а не к описательным. Это связано с тем, что К. Юнг выделил типы, представляющие не просто результат наблюдений, они основаны на определенной модели психотипа. Модель К. Юнга имеет связь с движением психической энергии, через нее отражается привычная и предпочтительная ориентация человека в мире. По утверждению К. Юнга, очевидную разницу в поведении людей можно определить разными предпочтениями. Предпочтения выявляются очень рано, они формируют основу нашей индивидуальности. Через эти предпочтения можно говорить о наших симпатиях и антипатиях к вещам, задачам, людям и событиям на протяжении всей жизни человека. К. Юнг выделял типобразующие факторы. Ими являлись две личностные установки – экстраверсию и интроверсию. Также он обозначил четыре функции, или, иначе говоря, типы ориентации.

К данным типам ориентации относятся чувства, мышление, интуиция, ощущение. Каждая из функций может действовать либо экстравертным, либо интровертным образом.

Экстраверсия и интроверсия

Данные понятия также были введены К. Юнгом. Ими обозначается способ психологической адаптации к миру. Этот способ основан на движении психической энергии.

В интроверсии движение психической энергии происходит по направлению к внутреннему миру. Ведущей мотивацией поведения становятся внутренние или субъективные факторы.

Интерес в экстраверсии направляется к внешнему миру: для чувственных восприятий, суждений и действий движущей силой являются внешние факторы.

Экстраверсия и интроверсия являются установками, они определяют поведение человека.

Психологические типы человека: экстраверт и интроверт

Экстраверт – это психологический тип, отличающийся повышенным интересом к происходящему в окружающем мире. Его интерес направлен на внешние объекты.

Типичным экстравертом считается тот человек, который считается «нормальным» успешным членом общества. Он не выделяется ничем из «толпы», но при этом не отстает от нее. Он со всеми, его окружают друзья и знакомые.

Интроверт сосредоточен на своем внутреннем мире, который обращены на самого себя. Интровертами очень ценится одиночество, их личные переживания и внутренний мир стоят на первом месте, в то время, как общество и навязчивое общение для них порой невыносимы.

Интроверт отгораживается от большого потока информации, которая исходит от партнера при деловом общении. Этот тип личности ориентируется в поступках и решениях на собственные установки.

Противоположность ему составляет экстраверт, который отличается активностью, своим волевым импульсом, направленным на делового партнера.

Психологические функции

В изолированном виде практически невозможно встретить экстравертную и интровертную установки.

Они имеют связь с одной из четырех функций. К этим функциям относятся мышление, ощущение, чувство и интуиция.

– Функцией мышления является познание через мыслительный процесс.

– Функция ощущения равносильна получению информации. Информация приобретается с помощью органов чувств.

– К функции чувства относится оценка значимости явлений, предметов, событий для нас лично.

– Функция интуиции выступает как предугадывание возможностей, которые скрыты. Предугадывание основывается на бессознательном восприятии.

– Функции формируют взаимосвязанную систему. Она состоит из ведущей функции, функции, которая ей подчинена, и вспомогательных функций.

Выделяют такие функции как рациональная, которая включает мышление и чувства, и иррациональная функция, в нее входят ощущение и интуиция.

В идеальном представлении, все функции должны быть развиты одинаково, но по замечанию К. Юнга, такая возможность предоставляется только первобытному мышлению.

Развитие всех психологических функций одновременно невозможно. Общество требует от человека развития той функции, которая сможет обеспечить наилучший социальный успех в данный промежуток времени, или ту функцию, которой человек наилучшим образом наделен от природы.

Наиболее развитая функция становится ведущей, она доминирует. Соответственно, менее развитая из функций, становится подчиненной, оставшиеся функции относятся к вспомогательным. Человек сам себя отождествляет с той функцией, которая для него наиболее предпочтительна,

Человек, как правило, отождествляет себя более или менее полно с наиболее предпочтительной для него и, следовательно, наиболее развитой функцией. А это как раз то, что дает начало различным психологическим типам.

4. Проявление типов личности в деловом общении

Человек, который относится к мыслительному типу, способен увидеть суть дела с рациональной точки зрения. Он может рассудительно принимать решения. Человек мыслительного типа является сильным аналитиком, следующим твердым принципа.

Несмотря на то, что он способен испытывать сильные эмоции, чаще всего этот тип людей предпочитают скрывать свои чувства. Из-за этого данный тип личности среди людей характеризуется как бесчувственный.

Его склонность проявляется в анализе информации, мыслительный тип личности также требователен к своему партнеру, предпочитает скрывать свои чувства и эмоции.

Чувственный или эмоциональный тип личности отличается тем, что принимает решения не руководствуясь рассудком, а делает это сердцем. Он имеет развитое чувство эмпатии, так как способен увидеть нужды другого человека, поэтому эмоционально откликается на них.

Этим типом личности высоко ценится симпатия и гармония в отношениях между людьми. Ему трудно скрывать свои чувства, может оказать воздействие на другого через свои эмоции, при этом сам может подвергаться такому воздействию. Он более склонен идти на компромиссы. Несмотря на высокий уровень эмпатии, эмоциональный тип личности достаточно обидчив. Свою обиду он может использовать как средство воздействия на партнера.

Человек, относящийся к осязающему типу личности, отличается реалистичностью и практичностью. Он характеризуется педантичностью, предпочитает точно выполнять инструкции, отличается особой внимательностью к деталям.

Факты имеют для него особое значение. По его мнению, именно ними необходимо руководствоваться при принятии решений. Такого человека трудно отнести к мечтателям, так как он больше ориентирован на настоящее.

Человека интуитивного типа воспринимается обществом как слегка не от мира сего. Он непрактичен и оторван от реальности.

Осязающий тип способен быстро сориентироваться в ситуации делового общения. Он отличается уверенностью в себе, реалистичностью. В нем не прослеживается склонность к заключению таких соглашений, которые не принесут ему быстрых практических результатов.

Человека, который относится к интуитивному типу, можно описать как личность, имеющую развитое воображение и склонность к размышлениям. Интуитивный тип личности отличается изобретательностью, любит новинки и разнообразие. Часто такой человек проводит много времени в мечтах о будущем.

По его мнению, решения должны основываться на перспективах, на будущих возможностях. Идеи и возможности, а не факты представляют для него большой интерес. Он предпочитает воспринимать целое, а не детали.

Интуитивный тип долго проводит время в размышлениях при принятии решений, склонен к колебаниям, сомнениям, проявляет беспокойство о будущей реализации делового соглашения.

С помощью базовой модели К.Г. Юнга, он смог выделить восемь психологических типов:

- экстравертный мыслительный тип,
- экстравертный чувствующий тип,
- экстравертный ощущающий тип,
- экстравертный интуитивный тип,
- интровертный мыслительный тип,
- интровертный чувствующий тип,
- интровертный ощущающий тип,
- интровертный интуитивный тип.

Типология К.Г. Юнга, рассчитывалась на профессиональных психологов. В этой связи она является трудной для понимания людям, не имеющим профессиональную психологическую подготовку. Сложность применения типологии Юнга в процессе делового общения для определения психотипа личности заключается в том, что психотипы определяются на основе тестирования.

К. Бриггс и И. Майерс занимались исследование психологических типов, которые предложил Юнг. На основании их работы был разработан психологический инструмент. Он назывался «Индикатором типов Майерс-Бриггс».

Этот индикатор типов позволял объяснить индивидуальные особенности людей, с использованием научных строгих терминов. Этот индикатор применялся для того, чтобы объяснить особенности профессионального поведения людей О. Крегером и Дж. М. Тьюсоном («Типы людей и бизнес»).

5. Я-концепция (собственный имидж) личный проект юриста и его роль для эффективного делового общения

Работая над персональным имиджем человека (или своим имиджем) мы преследуем две цели: первая цель – маскировка (то есть создание нового образа при вхождении в новую группу), вторая – самопрезентация (умение преподнести себя людям, скрывая недостатки и подчеркивая свои достоинства).

Создавая имидж, мы работаем не только с внешностью, но и с внутренним миром человека. Ведь назначение имиджологии в том, чтобы, создав привлекательный имидж, помочь человеку психологически и нравственно чувствовать себя уверенно и оптимистично.

Исходя из этого, работа над внешностью человека должна происходить параллельно с изучением и работой с внутренним миром. «Я-концепция» – первый этап работы в создании персонального имиджа и в технологии личного обаяния, этап познания и принятия себя, формирования собственного настроения на позитивное отношение к миру и к себе. Работа с «Я-концепцией» в контексте имиджа, реализуются такие функции

имиджа, как личностно возвышающая и психотерапевтическая. Становление личности происходит в процессе социализации. Велико значение взаимодействия развивающейся личности с другими людьми.

В процессе общения человек может отслеживать и анализировать реакции других людей на его поступки, речь, движения, мимику, манеру поведения и т.п. Так в процессе социализации у человека формируется его «Я-концепция». Р. Бернс, один из ведущих английских ученых в области психологии, так определяет это понятие:

«Я-концепция – это совокупность всех представлений человека о самом себе, сопряжённая с его отношением к себе или к отдельным своим качествам, это называют самооценкой»

Выделение описательной и оценочной составляющих позволяет рассматривать «Я-концепцию» как совокупность установок, направленных на самого себя.

Установка включает три главных элемента:

1. Убеждение индивида: оно может быть как обоснованным, так и необоснованным.

2. Эмоциональное отношение к этому убеждению.

3. Соответствующая реакция, которая может выразиться в поступках.

Применительно к «Я-концепции» эти три элемента установки можно конкретизировать следующим образом:

1. Образ Я – представление индивида о самом себе.

2. Самооценка – аффективная оценка этого представления, которая может обладать различной интенсивностью, поскольку конкретные черты образа Я могут вызывать более или менее сильные эмоции, связанные с их принятием или осуждением.

3. Потенциальная поведенческая реакция, то есть те конкретные действия, которые могут быть вызваны образом Я и самооценкой.

Роль внешнего облика человека в коммуникации общепризнанна. В деловом общении имидж является необходимым атрибутом переговоров. Основная задача – вызвать доверие у партнера.

Партнер, естественно, хочет иметь дело с порядочным, честным человеком, который не обманет и не подведет, на которого можно полностью положиться. Не должны вызывать сомнения ни нравственные, ни коммуникативные, ни профессиональные качества делового человека. Только в этом случае с ним можно заключить сделку.

Создавая свой имидж, невозможно обойтись без знания различных тонкостей психологии доверия. Главное здесь – соответствовать ожиданиям партнера. Это могут быть ожидания привычного стиля поведения, манеры держаться и говорить, одеваться и принимать решения. Есть доверие – значит, есть шанс для развития отношений, есть возможность откровенно излагать свои проблемы и надежда на достижение целей. Есть доверие – значит, исчезает излишняя настороженность, переговоры идут в соответствии с предпочитаемыми нормами и в желательной манере.

Тема 3

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ЮРИСТА И ИХ СТРУКТУРА, ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ

План:

1. Деловые коммуникации и их особенности.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Структура деловой коммуникации.
4. Барьеры коммуникации.
5. Роль и место коммуникации в юридической деятельности.
6. Особенности профессиональной коммуникации юриста. Коммуникационные модели (юрист – не юрист, клиент общества; юрист – юрист).
7. Навык общения с коллегами (вышестоящими, равными, нижестоящими).

1. Деловые коммуникации и их особенности

Деловая коммуникация – это взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определенных результатов, оптимизация какой-либо деятельности. При этом у каждого участника есть свой статус – начальник, подчиненный, коллеги, партнеры. Если общение происходит между людьми, находящимися на разных ступеньках карьерной лестницы (руководитель и исполнитель), то имеет место вертикаль отношений, то есть субординационные отношения. Если взаимодействие ведется на принципах равного сотрудничества, то это горизонтальные отношения.

Именно деловые коммуникации человек ежедневно осуществляет на работе, в университете, в школах, официальных учреждениях. Так называется общение преподавателей и студентов, начальников и подчиненных, коллег, партнеров и конкурентов. От того, насколько собеседник знаком с правилами, формами и методами подобных коммуникаций, зависит, удастся ли ему достичь поставленной цели. Партнеры должны говорить на одном языке (как в прямом, так и в переносном смысле), понимать друг друга, иметь общий социальный опыт.

Чтобы деловая коммуникация была результативной, следует соблюдать ряд условий: У общения должна быть понятная цель, в достижении которой заинтересованы все вовлеченные в процесс лица. Например, налаживание связей, заключение договора, согласование мероприятия, разработка условий сотрудничества и т.д. Участникам следует контактировать друг с другом вне зависимости от симпатий и антипатий. Обязательно соблюдение делового этикета, субординации, должностных ролей, формальных ограничений. Под формальными ограничениями понимаются как различные регламенты, распоряжки и протоколы, так и банальная необходимость контролировать силу собственных эмоций и уважать собеседника. Также руководитель или другой максимально заинтересованный участник должен

позаботиться о том, чтобы деловая коммуникация была управляемой. Нужно мотивировать участников на поиск решения, иначе они будут просто пассивными наблюдателями встречи, которые не предлагают никаких идей.

Две основные формы коммуникации – это контактное (непосредственное) общение и косвенное (опосредованное). В первом случае собеседники общаются с глазу на глаз и имеют возможность оценить невербальное поведение друг друга, поэтому результативность такого контакта выше. Во втором случае взаимодействие происходит с помощью каких-либо средств связи – телефона, писем и т.д. Если говорить более конкретно, то наиболее часто встречаются следующие формы деловой коммуникации: Сопещание. Презентация. Деловая беседа. Переговоры. Телефонные переговоры. Обмен официально-деловыми документами (заявление, договор, доверенность, служебная записка). Консультация. Интервью. Публичное выступление, конференции. В свою очередь, используя отдельные формы деловой коммуникации, участники могут применять конфронтационный или партнерский подход. Первый вариант представляет собой противостояние: каждая сторона намерена победить. Партнерский подход предусматривает поиск такого решения, которое будет приемлемо для всех участников.

Почему же деловая коммуникация требует предварительной подготовки к общению заранее? Во-первых, люди не просто так тратят личное и рабочее время на официальные встречи, и никто не захочет ждать, пока инициатор соберется с мыслями. Во-вторых, не всегда вторая сторона заинтересована в каком-либо взаимодействии либо же настроена на сотрудничество, но видит его совершенно иначе. Как известно, второго шанса на первое впечатление не будет. Необходимо уметь наладить контакт, чтобы все участники получили настрой для обсуждения. Если вторая сторона изначально не планировала совместную работу, то следует хотя бы заинтересовать собеседника и договориться с ним о встрече в более удобное время. На международном уровне имеются свои особенности деловой коммуникации, ведь разные культурные особенности могут сильно мешать ходу переговоров. Например, американцы привыкли приходить на встречу вовремя и после короткого приветствия переходить к делу. Арабы тоже пунктуальны, но деловой разговор начинают изда- лека, сначала обсуждая природу-погоду-еду. Итальянец не видит ничего ужасного в опоздании на встречу и тоже приступает к деловой дискуссии не сразу. А японец станет избегать прямого взгляда во время разговора. Таким образом, мы узнали, что такое деловая коммуникация, в чем ее особенности, какие формы, виды и стили для нее характерны.

2. Виды деловых коммуникаций

Деловая беседа

Деловая беседа – самый распространенный метод. Цель данной формы коммуникации заключается в обмене информацией по конкретному поставленному вопросу. Участников, как минимум, двое, регламент будет зависеть от степени важности предмета и от возможностей участников.

Для достижения ожидаемого результата, необходимо, чтобы все элементы беседы были обоснованы и мотивированы, а пространственная среда организована таким образом, чтобы была сохранена конфиденциальность и не было помех к ведению общения (шумов и т.д.).

Эффективность будет зависеть от компетентности, манеры поведения речевой культуры, способности формулировать, отстаивать свою и принимать чужую точку зрения, эмпатичности, участников.

Деловые переговоры

Деловые переговоры являются формой деловой коммуникации, предполагающей дискуссию в целях достижения единого решения между участниками переговоров.

Основными функциями деловых переговоров являются:

- начало инновационных процессов, начало совместной деятельности;
- осуществление общего контроля за совместными действиями;
- обмен информацией между всеми сторонами;
- общение сотрудников организации;
- разработка идей, планов и путей их воплощения.

Чаще всего деловые переговоры заранее планируются. При подготовке к деловым переговорам изначально определяются предмет, круг проблем, который необходимо разрешить, основные идеи, которые нужно осуществить. В процессе ведения деловых переговоров используется весь спектр различных заранее подготовленных документов, а также материалов, графиков, презентаций. Необходимо продумать весь ход переговоров с начала и до конца: проработать вопросы и проблемы, которые нужно адресовать второй стороне; определить приемлемый итог переговоров; разработать регламент; определить и подготовить место для переговоров; утвердить тактику и стратегию поведения. Нельзя перебивать; отрицательно комментировать его слова; проводить четкую грань между собой и коллегой; рвано менять темп ведения переговоров; игнорировать психическое состояние коллег в процессе общения.

Верные ходы при ведении деловых переговоров способствуют увеличению уровня производительности труда до 30%. Многие зарубежные компании имеют специальных специалистов-переговорщиков, идеально владеющих искусством общения.

Деловые переговоры включают в себя нижеследующие стадии:

- начало деловых переговоров;
- обмен информацией сторонами;
- аргументация позиций сторон;
- попытки опровержения доводов противника сторонами;
- коллегиальное принятие общих итоговых решений.

Крайне важной частью деловых переговоров является собственно их начало. Задачами этой стадии деловых переговоров являются формирование

контакта между сторонами; формирование нужной атмосферы; акцентирование внимания на предмете переговоров; переход инициативы (не всегда).

Чтобы деловые переговоры прошли успешно, необходимо наличие следующих факторов:

- профессиональные знания переговорщиков;
- ясность целей и задач сторон;
- наглядность документов и материалов;
- единый ритм ведения переговоров;
- повторение и акцент на наиболее значимые тезисы;
- подробное описание хода умозаключений;
- обмен информацией строго в заданных рамках;
- толика юмора.

Деловые совещания

Деловое совещание является общепринятой формой деловых коммуникаций в части обсуждения производственных проблем и вопросов, требующих принятия общего решения. Сторонами при этом являются ведущий (руководитель отдела/управления/дирекции/компании) и участники совещания.

Выделяются различные типы совещаний, к примеру, следующие:

- 1) совещания, связанные с планированием;
- 2) совещания, связанные с условиями труда;
- 3) совещания, связанные с вопросами внутренней организации;
- 4) совещания, связанные с контролем за деятельностью организации;
- 5) иные совещания.

Целью делового совещания является формирование образа необходимого итогового результата.

Темой делового совещания – сам предмет обсуждения, конечно же тема при этом должна быть четко выраженной.

При проведении деловых совещаний почти всегда формируется своеобразная «программка», повестка дня, которая является документом, содержащим в себе:

- тему совещания,
- цель совещания,
- основные вопросы,
- время начала и окончания совещания,
- место проведения совещания,
- очередность и имена докладчиков и т.д.

Оптимальным числом участников внутриорганизационного делового совещания не должно быть число большее семи, а проводить деловые совещания следует еженедельно, в определенный день, во второй половине дня, избегая или сильно уменьшая степень стрессового воздействия на участников таких совещаний. Кроме того при проведении делового совещания крайне важно, чтобы участники без помех видели друг друга, что

способствуют восприятию как информации, так и друг друга сторонами. Важна, конечно, совместимость участников совещания, их личностные симпатии и антипатии.

Публичная речь

Публичная речь, будучи крайне важным элементом делового общения, должна быть грамотно построенной, продуманной, красивой, красноречивой, логичной, доказательной, убедительной, должна быть грамотной с литературной точки зрения, то есть содержать в себе вступление, общую часть и заключение, беспрекословно требует скрупулезной подготовки будущего оратора.

Целями публичного выступления обычно являются следующие пункты:

- заинтересовать публику;
- привести факты и доводы;
- обозначить возможности слушателей, выявить возможные мотивы;
- привлечь внимание.

В свете указанных пунктов, с точки зрения интереса и внимания к речи, крайне нежелательно выступать перед публикой «по бумажке», ведь такой способ подачи информации очень быстро утомляет аудиторию и снижает их интерес к вашему выступлению, мешает воспринимать информацию.

3. Структура деловой коммуникации

В социально-психологическом смысле деловая коммуникация – это *процесс обмена информацией между деловыми партнерами*. С точки зрения теории коммуникации, она представляет собой систему с обратной связью и шумом.

Выделим основные элементы процесса коммуникации в деловом общении, к которым относятся:

- 1) люди;
- 2) сообщения;
- 3) средства передачи сообщения.

1. Люди как элемент коммуникации

Главный элемент любой коммуникации – это люди, участники коммуникации, которыми могут быть как индивиды, так и общественные институты (правительства, партии, фирмы и т.п.). В последнем случае мы имеем дело с определенной абстракцией, ведь конечным отправителем и получателем всегда является единичный человек. В то же время в юриспруденции, политике, бизнесе, образовании и других общественных сферах коммуникации зачастую ответственным отправителем признается коллегиальный или институционализированный отправитель.

Коммуниканты (отправитель и получатель) порождают, передают и интерпретируют сообщения, многократно меняясь функциями отправителя

и получателя. Известный американский специалист в области нейро-программирования Роберт Дилтс, анализируя условия эффективной коммуникации, отмечал, что если мы обратим более пристальное внимание на «человеческий» аспект коммуникации, то сможем выделить три параметра, которые оказывают на нее влияние: физический, внутренний и связанный с отношениями.

Физические параметры.

На физическом уровне коммуникация может осуществляться:

- на межличностном уровне, когда в ней участвуют два человека, обменивающиеся друг с другом сообщениями;
- между личностью и группой (например, между лидером и его командой, руководителем и его сотрудниками);
- на групповом уровне (проведение совещаний, коммуникация в команде);
- на межгрупповом уровне (команды переговорщиков).

Коммуникация может происходить также по схеме «многие многим», когда она осуществляется между двумя фирмами или организациями.

Такой физический параметр, как число людей, участвующих в коммуникации, влияет на тип сообщений и средства, с помощью которых они передаются. В зависимости от числа участников используются различные средства и формы коммуникации: записка, телефонный звонок, письмо, отчет, публичное выступление, переговоры и т.д.

Внутренние параметры

Внутренним параметром, оказывающим наиболее сильное влияние на процесс коммуникации, является состояние человека (как отправителя, так и получателя). Внутреннее состояние – это одновременно фильтр и помеха при получении и интерпретации сообщений. Внутреннее состояние человека, как правило, является функцией его отношения к предмету коммуникации. Отношение, выражаемое через интерес, или, напротив, незаинтересованность, открытость или закрытость, доверие или недоверие может меняться в процессе взаимодействия. В действительности цель коммуникации часто состоит как раз в изменении отношения другого человека. На отношение влияют как психические, так и физические процессы, и часто оно находит свое отражение в физических индикаторах, таких как поза, жесты и поворот головы.

В деловой коммуникации требуется умение осознавать свое внутреннее состояние и управлять им, также важно принимать во внимание состояние других участников коммуникации.

Параметры отношений

Параметр отношений людей, вовлеченных в коммуникацию, связан с их ролями, или статусом, друг относительно друга. Для успешной коммуникации вопросы статуса могут иметь огромное значение; временами его достаточно сложно определить.

Существует несколько основных типов отношений, выделяющихся в зависимости от статуса: комплементарные, симметричные и взаимные.

Комплементарными (от лат. *complementum* – дополнение) называются *такие отношения, где роль одного человека «дополняет» роль другого* (например, начальник и подчиненный, ученик и учитель). Отношения подобного типа часто определяются организационной или социальной иерархией.

Симметричные отношения – это *равноправные отношения*, отношения коллег, в которых люди имеют сходные роли и относятся друг к другу как к «равным».

При *взаимных отношениях* люди периодически «передают управление» или *меняются ролями в процессе взаимодействия*. Например, члены команды могут по очереди руководить работой.

Для того чтобы понять различные типы статусных отношений и приспособиться к ним, часто используются разные сообщения и средства передачи. Во многих языках существуют, например, две формы обращения: формальная («вы») и фамильярная («ты»), используемые, чтобы обозначить различия между комплементарными и симметричными отношениями. Другой способ определения отношений, существующий в языке, – использование таких слов, как «господин», «госпожа», а также обращение по имени или по фамилии с целью подтверждения статуса. Статус также определяет и использование определенных средств передачи сообщения.

В процессе делового общения учитывать статус партнера по общению крайне важно.

2. Сообщение

Сообщение – это *закодированная в символах информация, которая передается от отправителя получателю*.

Сообщения состоят из словесных или несловесных (невербальных) знаков. Содержание сообщения должно быть понятно получателю. На практике люди зачастую не отделяют личность отправителя от того, что он общает. Поэтому фактор симпатии и доверия к личности отправителя имеет большое значение для восприятия сообщения.

Обычно сообщения – это высказывания или тексты. Но в невербальной коммуникации сообщением может быть изображение (например, дорожные знаки), физический предмет (цветок на окне явочной квартиры как сообщение о провале, подарок как знак признательности или черная метка как знак приговора). Сообщениями можно также признать поступки (например, знаковые поступки политических деятелей или действия фирмы по продвижению товара).

Содержание сообщения обычно сопровождается **метасообщением** (часто невербальным), которое расставляет акценты или содержит ключи, говорящие о том, как следует интерпретировать данное сообщение. В большинстве случаев содержание связано исключительно с вербальным аспектом коммуникации, в то время как метасообщение – с невербальным. Метасообщение – это сообщение о других сообщениях.

Даже способ передачи сообщения может быть метасообщением. Сообщение, посланное по факсу или с курьером, указывает на срочность и делает акцент на задаче. Телефонный звонок или личная встреча могут в большей мере указывать на акцент на отношениях.

По существу, функция метасообщения – информировать получателя о том, какое сообщение ему передано или будет передано и как наилучшим образом принять это сообщение. Другими словами, метасообщения необходимы, чтобы «расшифровать» смысл сообщения. Таким образом, одно и то же сообщение может иметь различный смысл в зависимости от сопровождающих его метасообщений.

При помощи метасообщений передается информация о:

- типе посылаемого сообщения;
- состоянии (статусе) отправителя;
- состоянии (статусе) получателя;
- контексте, в котором посылается сообщение.

Поскольку метасообщения, как правило, передаются невербально, они часто не осознаются ни отправителем, ни получателем. Умение осознанно читать и отслеживать метасообщения является, вероятно, одним из наиболее существенных коммуникативных умений.

При анализе такого элемента коммуникации как сообщение, необходимо проводить различие между *переданным* и *полученным* сообщениями. В таком направлении практической психологии как нейролингвистическое программирование есть положение, весьма ценное для делового общения: «Смысл вашей коммуникации заключается в полученном ответе, а не в том, что вы намеревались сообщить».

Другими словами, сообщение будет иметь для получателя тот смысл, который этот человек воспримет, безотносительно намерений отправителя. Сообщение, которое был намерен передать отправитель, не всегда является тем же самым сообщением, которое будет получено адресатом. Соответствие между переданным и полученным сообщениями устанавливается посредством обратной связи (рис. 1).



Рис. 1

К тому же, обмен сообщениями происходит не «просто так», а ради достижения целей общения, поэтому нужно учитывать *личностный смысл*, вкладываемый в сообщение. В общении мы не просто передаем информацию, а информируем, обмениваемся знаниями о трудностях решения проблемы, жалуемся и т.д. Значит, успешная коммуникация возможна только с учетом личностного фона, на котором передается сообщение.

Коммуникативный процесс между людьми представляет собой не просто обмен «чистой» информацией: он несет в себе определенные личностные характеристики и свойства партнеров. Информационный обмен между людьми выступает как процесс взаимодействия двух субъектов, каждый из которых активен по отношению к другому субъекту и к информации, которой они обмениваются. Такая активность заключается во взаимном анализе целей, мотивов, установок друг друга для более благоприятного общения. В процессе общения мы выясняем, зачем оно необходимо партнеру, на основании его поведения, своих догадок, интуиции, своего предыдущего опыта.

В психологии разработаны демонстрационные модели, облегчающие понимание процесса общения. Одна из таких моделей, предложенная Ш. фон Туном, учитывает как содержание сообщения, так и его личностный смысл (рис. 2).

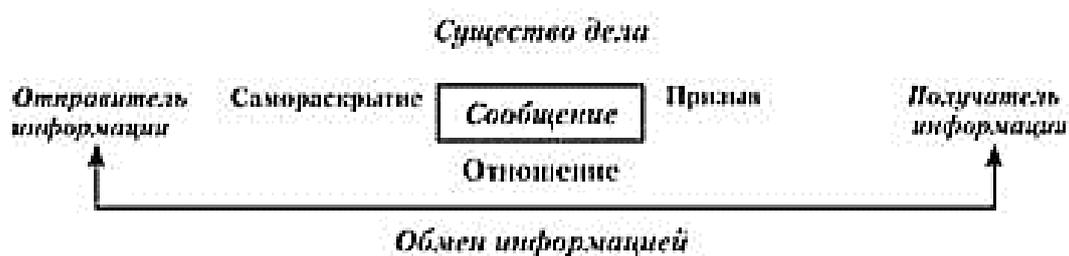


Рис. 2

Существо дела представляет собой информацию, содержащуюся в общении. Отношение передается невербальными средствами: мимикой, жестами, интонацией. Самораскрытие содержит чувства отправителя информации (страх, гнев, радость и т.д.). Четвертая сторона общения содержит призыв, или обращение. Отправитель информации своим посланием хочет чего-то добиться. Если же получатель не способен расшифровать все стороны сообщения или реагирует не на ту сторону, то возникает недопонимание.

Эффективной коммуникация будет тогда, когда получатель сообщения правильно расшифрует все его четыре стороны и правильно на них реагирует, иначе возникает недопонимание.

Приведем классический пример из бессмертной комедии Н.В. Гоголя «Ревизор» (рис. 3):

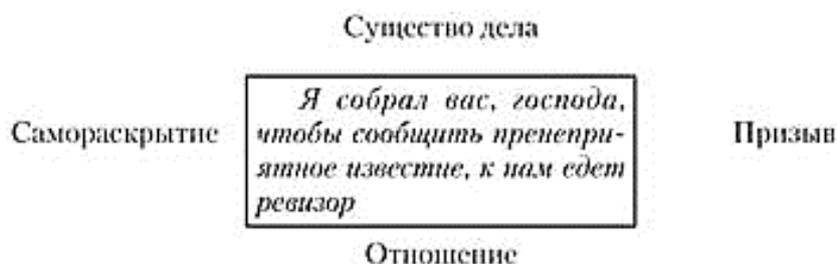


Рис. 3

Существо дела понятно: едет ревизор. Что еще хотел сказать городничий? Каково его отношение к чиновникам? Очевидно:

- *Знаю я вас, подлецы!*
- *Держитесь!*

Отношение передается невербальными средствами: мимикой, жестами, интонацией. Большинство конфликтов возникает при неправильной расшифровке отношения. Часто воспринимают не существо дела, а отношение и реагируют именно на него.

На стороне самораскрытия можно предположить следующее:

- *Мне страшно!*
- *Я чувствую себя неуверенно.*
- *Я выбит из колеи.*
- *Я обескуражен.*

Четвертая сторона общения содержит призыв или обращение. Своим посланием отправитель информации хочет чего-то добиться. В нашем примере обращение может выглядеть так:

- *Помогите в этой неприятной ситуации.*
- *Не выдайте, братцы.*
- *Давайте спастись вместе!*

Как услышать то, что действительно сообщается?

Максимальное сближение между передающим и воспринимающим информацию возможно тогда, когда задается достаточно много вопросов, которые отправителю информации позволяют узнать, что получатель информации действительно воспринял и наоборот. Необходимы **обратные связи**: «*Я* правильно понял, что...», «*Вы*, значит, думаете, что...» и т.д. Такими фразами сигнализируют, что стараются понять собеседника и дают ему возможность более ясно и четко сформулировать свои мысли.

Обратная связь – это процесс, с помощью которого отправитель воспринимает, как было понято и принято его сообщение, как партнер по общению оценивает его поведение, слова и смысл сообщения. Ответ получателя может заставить отправителя изменить сообщение, чтобы оно было принято правильно. Если отправитель не получает информацию о том, как понято сообщение, коммуникация будет неверной и ошибки могут быть никогда не выявлены. Основной способ исправить понимание – получить обратную связь.

Обратная связь является неотъемлемой частью коммуникационного процесса, так как именно она придает общению психологический подтекст, наделяя коммуникации истинно «человеческим лицом». По сути, это помощь партнеру по общению, объяснение того, как воспринимаются со стороны его слова, поступки, какие чувства он вызывает у других людей. Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

Именно обратная связь делает коммуникацию двухсторонним процессом, поскольку получив информацию о реакции получателя, отправитель учитывает ее, корректируя свои действия, цели. Обратная связь может быть положительной, когда желаемый результат сообщения достигнут, и отрицательной. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

На протяжении всего процесса передачи информации возникают помехи, которые именуются коммуникативными барьерами, или шумом, искажающим содержание сообщения, которые будут рассмотрены ниже.

Шум – это все, что мешает процессу общения. У отправителя шумом может являться следующее: его установки, предрассудки, точки зрения, несоответствие языка, различный словарный запас. У получателя – его установки, прошлый опыт, чувство и мысли в данный момент – все, что влияет на процесс декодирования. Шум в канале – это звуки от транспорта, радио, речевые расстройства, любое отвлечение. Успех коммуникации в большой мере зависит от того, насколько этот шум преодолевается или находится под контролем.

Эффективная коммуникация происходит тогда, когда получатель интерпретирует сообщения так, как надеялся отправитель. В эффективной коммуникации сообщение отправителя ясно отражает его намерения, и интерпретация получателя соответствует намерениям отправителя. Чтобы добиться эффективной коммуникации, получателю надо стараться как можно правильнее интерпретировать намерения отправителя и содержание его послания.

Средства коммуникации

Средства коммуникации можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому.

Передавать информацию можно различными способами. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т.п., она также может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы

им самим. Это язык и другие знаковые системы; письменность в ее разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи); технические средства записи, передачи и хранения информации. По своей изобретательности в выборе средств и способов общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля.

Все средства общения делятся на две большие группы: *вербальные* (словесные) и *невербальные* (несловесные).

Коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами.

Передача любой информации возможна лишь посредством *знаков*. Знаки образуют знаковую систему, *код* или язык (вербальный язык, язык жестов, культурный код, языки программирования и т.д.).

В процессе коммуникации выделяют вербальную (от лат. *verbalis* – словесный) коммуникацию, в которой в качестве знаковой системы используется речь, и невербальную коммуникацию. Невербальная коммуникация основана на неречевых знаковых системах, включающих в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающих образное и эмоциональное содержание сообщений.

В деловом общении вербальная коммуникация является основной, а невербальная ее дополняет. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций. При помощи вербальных средств передается информация в чистом виде, а на невербальном уровне – отношение к собеседнику и предмету делового общения.

4. Барьеры коммуникации

Выделим основные коммуникативные барьеры, мешающие процессу коммуникации и искажающие смысл информации, или же неприятие ее участниками процесса коммуникации. Обратимся к представленной в менеджменте модели коммуникации. Потеря информации начинается с самого первого шага – с выражения идеи в словесной форме. Нужно стремиться к максимально точной формулировке своих идей в словесной форме, чтобы они не допускали двоякого истолкования в декодировании информации получателем.

При этом нужно иметь в виду, что «ни один человек, выступающий в качестве получателя информации, не ощущает и не воспринимает содержание сообщения отправителя в точности таким, каким его тот задумал, даже если отправитель и выражает свои мысли предельно ясно».

На восприятие сообщения и его декодирования получателем информации оказывают влияние его прошлый опыт, установки, чувства и мысли в данный момент времени, отношение к отправителю информации. В результате информация искажается и становится уже несколько иной, отличаясь от переданного сообщения. В крайнем случае, информации может просто игнорироваться, как это случилось во время трагедии 18 июня на

карельском Сямозере, унесшей жизни 14 детей. Мальчику, который дозволился до спасительной земли и сообщил о шторме и гибели детей, принявшая звонок женщина-медик не поверила, решив, что это розыгрыш и просто ушла спать. Препятствия в процессе коммуникации, которые препятствуют ее эффективности и в крайнем случае блокируют ее, получили название барьеров коммуникации, или коммуникативных барьеров. Факторы, искажающие сообщение и снижающие эффективность коммуникации многообразны, учесть их полностью невозможно. В литературе по деловым коммуникациям представлены различные попытки систематизации коммуникативных барьеров.

Препятствия, или барьеры коммуникации обусловлены физическими, психологическими и социокультурными факторами.

Физические барьеры связаны с внешней средой, в которой осуществляется коммуникация. Внешняя физическая среда может способствовать эффективной коммуникации, а может и создавать дискомфортные условия передачи и восприятия информации. Приведем некоторые из них: температурные условия, акустические помехи, отвлекающие от процесса коммуникации (шум в помещении, громкий разговор коллег, музыка, звуки транспорта и т.д.), погодные условия и т.д. Все эти факторы влияют на психофизиологические характеристики участников коммуникации, мешая им адекватно воспринимать передаваемую информацию. Например, в душном помещении снижается уровень кислорода, что оказывает непосредственное влияние на умственную деятельность. Если во время лекции студенты достаточно громко обсуждают свои дела, то рядом сидящие студенты станут невольно прислушиваться, отвлекаясь от сведений, сообщаемых лектором, заполняя свою психику ненужной информацией, не воспринимая деловую информацию.

Психологические барьеры связаны с людьми как главным элементом коммуникации людьми, понимание между которыми достигается далеко не всегда.

Классику немецкой философии Г.В.Ф. Гегелю приписывается изречение: «Только один из моих учеников меня понял, да и тот, к сожалению, понял меня неверно».

Что касается Гегеля, то любой студент может подтвердить, что понять его действительно сложно. Для философии такое положение дел нормально, а в деловых коммуникациях неприемлемо, поскольку последствия непонимания сказываются на деловых отношениях, и в результате страдает дело. Изучая процесс коммуникации, ученые пришли к следующим выводам:

- Полное понимание между коммуникантами оказывается невозможным в силу индивидуальности сознания каждого из них, неповторимости дальнейшего значения знака для каждой языковой личности.
- С другой стороны, полное непонимание, вызванное отсутствием точек пересечения когнитивных пространств коммуникантов, оказывается

также невозможным, так как в силу универсальности определенных сторон человеческого опыта подобные точки всегда будут существовать.

Понимание в процессе коммуникации носит частичный характер. Следует разобраться в причинах непонимания в процессе коммуникации, связанных с человеческим фактором для того, чтобы минимизировать потери и искажение информации. Таких причин много. Препятствием коммуникации является психологический феномен восприятия отправителя информации и отношения к нему. В реальной практике коммуникации люди зачастую не отделяют личность отправителя от того, что он сообщает. Поэтому фактор симпатии и доверия к личности отправителя имеет большое значение для восприятия сообщения. Если партнер по коммуникации доверия не вызывает, или же просто неприятен, то отношение к нему переносится и на сообщаемую информацию. Отсюда можно сделать вывод о том, что все, что характеризует человека (репутация, манера вести себя с окружающими людьми, манера одеваться и т.д.) может, как способствовать эффективности коммуникации, так и служить барьером. Участникам коммуникации следует работать над всеми аспектами своего имиджа, начиная с профессиональной репутации и заканчивая оформлением внешности. Такую же роль играет и авторитет отправителя информации в глазах его партнера. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации, и наоборот, низкий авторитет вызывает нежелание прислушиваться к его мнению. Недаром существует пословица: «Яйца курицу не учат». Для преодоления барьера психологического восприятия следует учиться быть объективным в восприятии сообщения вне зависимости от того, кто его отправляет. Эмоциональные барьеры.

Эмоции (франц. *émotion* – волнение, от лат. *emoveo* – потрясаю, волну), – реакции человека и животных на воздействие внутренних и внешних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

1. Связаны с удовлетворением (положительные эмоции) или неудовлетворением (отрицательные эмоции) различных потребностей организма. К положительным эмоциям относятся только эмоции радости и интереса, а все остальные (страха, гнева, презрения, горя, страдания) к отрицательным. Не всякая эмоция может вызвать затруднение в общении, однако есть ряд эмоций, которые вызывают такой результат.

Эмоциональные барьеры формируются на основе устойчивых отрицательных эмоций. Человек в состоянии гнева вообще не способен адекватно воспринимать сообщение, а испытывая чувство страха или же презрения, вряд ли он будет способен объективно оценивать сообщения и глубоко вникать в его смысл. Барьером коммуникации могут быть и положительные эмоции, когда человек видит все «в розовом свете». Для преодоления эмоционального барьера существует ряд психотехник, одна из которых представлена в работе Н. Козлова «Формула успеха» – «Спокойное

присутствие» – взгляд на ситуацию, очищенный от эмоций, амбиций, страстей, когда человек видит то, что перед ним и слышит то, что говорится. Жизнь есть поток нейтральных событий. Что хорошо, что плохо и как происходящее переживать – определяет сам человек в соответствии со своей культурой и воспитанием.

2. Нужно не только знать основные барьеры коммуникации, но и научиться успешно их преодолевать. Другая группа препятствий для эффективной коммуникации получила общее название барьеры непонимания, куда относятся: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры.

Фонетический (от др.-греч. φώνημα – «звук») барьер связан с особенностями речи говорящего. Рассмотрим особенности звучащей речи, препятствующие пониманию следующие. Первая особенность связана с громкостью речи. Если собеседник говорит слишком тихо, так, что его уже не слышно на расстоянии нескольких метров, то даже при большой заинтересованности в сообщении, часть информации будет утеряна. А если собеседник не очень заинтересован в данной информации, то он просто не будет слушать. Таким же препятствием является и слишком громкая речь, от которой хочется защититься, что сделать весьма сложно. Но слышать – еще не значит слушать, и собеседник слышит, но не слушает, не воспринимает информацию, не запоминает её. Слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, то он затрудняет слушателям возможность следить за своей мыслью, особенно при чтении текста. Следующим фонетическим барьером коммуникации является темп речи: некоторым людям присущ быстрый темп речи, другим – медленный. Скорость речи зависит от характеристик нервной системы: у сангвиников и холериков быстрый темп речи, у флегматиков и меланхоликов – более медленный. Медленная речь вызывает раздражение. Скорость мышления превосходит скорость речи: пока отправитель информации ее произносит, получатель информации уже додумывает содержание сообщения, и довольно часто додумывает то, что отправитель и не собирался говорить. Правильному восприятию информации мешает также и слишком быстрая речь. Какой должна быть скорость речи? Все зависит от ситуации коммуникации, темп речи нужно постоянно менять. В процессе восприятия информации нужно быть внимательным. Внимание бывает произвольным (открылась, например, дверь, и все произвольно повернули голову в ее сторону) и произвольным, которое поддерживается усилием воли. Монотонная речь усыпляет внимание, получатель информации отвлекается от темы разговора, думает о своем, к делу не относящемуся. Если в деловой коммуникации нужно усыпить внимание партнера, то следует говорить монотонно, во всех других случаях, как сказано в известном афоризме «Монотонность – враг внимания». Паузы в речи, связанные с процессом ее формулирования и слова паразиты: «э...э, вот..., ну..., так сказать... и прочие», которые фиксируются слушателем и отвлекают его от восприятия сообщения.

Семантический (от греч. *semantikos* – обозначающий), барьер непонимания связан с различиями в системах значений понятий и словарном запасе получателя и отправителя информации. Обмен информацией возможен только тогда, когда партнеры говорят на одном «языке». На степень понимания партнерами по коммуникации передаваемой информации влияют возрастные, социальные, культурные и иные различия. Слова естественного языка многозначны, одно и то же слово может иметь несколько значений, и употребляя вроде бы одинаковые слова, партнеры по коммуникации могут вкладывать в них разное значение. В процессе деловой коммуникации нужно постоянно уточнять, какое значение вкладывает собеседник в тот или иной термин, а самому отправителю информации стараться максимально просто и понятно выразить свою мысль в слове. Словарный запас у участников коммуникации также разный, поэтому может возникнуть непонимание, когда употребляются профессиональные термины, а партнер имеет смутное представление об их значении. С клиентом, к примеру, бессмысленно говорить о таргетированной рекламе, а лучше просто рассказать о возможности воздействовать на целевую аудиторию. Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи отправителя информации и коммуникативной ситуации, стиля речи и актуального психологического состояния получателя информации. Барьеры коммуникации возникают потому, что стиль может быть неуместным, слишком трудным, не соответствовать коммуникативной ситуации и намерениям партнера. Приведем примеры. Студент посылает преподавателю письмо по электронной почте, написанное в следующем стиле: «Напоминаю, что вы собирались прислать материалы по теме семинара»; в ситуации деловой беседы о подготовке к юбилейному концерту, употребляется официальноделовой стиль; в рабочей аудитории употребляется наукообразный стиль речи. Получатели информации могут понимать, о чем идет речь, но не принимать ее, оказывая скрытое или явное сопротивление. Логический барьер непонимания возникает при неумении формулировать свои мысли, и выражать их ясно и понятно. Если в речи отправителя информации просто отсутствует причинно-логическая связь, то собеседнику становится совсем непонятно, что и для чего он говорит.

Логический барьер возникает и в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств, или слишком сложна для него. Барьером коммуникации становятся различия между участниками коммуникативного процесса с мужским и женским типом мышления. Законы правильного мышления сформулированы в формальной логике, создателем которой был великий античный философ Аристотель. Однако они не являются единственными законами, по которым действует мышление и проявляются другие закономерности, не сводимые к формально правильному мышлению. Если подходить к мышлению не с точки зрения правильности его результатов, а с точки зрения психологии, то

можно говорить о существовании многих логик и логических систем доказательств. Основываясь на ряде различий в функционировании мозга, психологи выделяют мужской и женский типы мышления, и, соответственно, мужскую и женскую логику. «Мужская» логика в основном совпадает с формальной логикой, начало которой заложил еще Аристотель, а «женская» логика представляет собой такой способ мышления, при котором логика уступает место импульсивности и чувствам.

5. Роль и место коммуникации в юридической деятельности

Под коммуникацией (лат. *communicatio* – сообщение, передача) принято понимать социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения.

Профессиональные коммуникации – это специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д., в процессе осуществления трудовой деятельности в определенной предметной области.

Значение коммуникаций в различных профессиональных сферах неодинаково. Есть профессии, в которых человек взаимодействует преимущественно с какими-либо техническими механизмами, природой, при этом межличностные коммуникации достаточно ограничены.

Общение занимает немаловажную роль в профессиональной деятельности и в жизни юриста. Данная профессия обязывает к высокому уровню коммуникативных способностей и умению устанавливать психологический контакт с собеседником. Каждый специалист, независимо от направления деятельности, должен обладать навыком воздействия на оппонента, при возникновении такой необходимости, чтобы направлять диалог в необходимое русло и качественно развивать межличностные отношения. Для решения данной задачи и продуктивной работы в описанной области, следует изучить раздел закономерностей коммуникативных процессов. Владения данными знаниями определяет степень коммуникативной компетентности юриста, его профессионализма.

Современному юристу не пристало оправдывать свое неумение профессионально владеть речью фразой «говорю как умею». Должна стать нормой иная коммуникативная истина: «Говорите не так, чтобы вас можно было понять, а так, чтобы вас нельзя было не понять».

6. Особенности профессиональной коммуникации юриста

Особенности профессионального общения юриста заключаются в том, что в большинстве случаев поводом для вступления в общение является правонарушение, асоциальное поведение. Зачастую цели участников общения могут не совпадать (сотрудники полиции, правонарушители, свидетели), что является причиной конфликтности общения и как следствие для успешной деятельности в данных условиях необходима специальная подготовка сотрудников.

У юристов как участников особого типа речевого общения необходимо формировать устойчивое стремление к сотрудничеству, которое выражается в понимании чужого речевого опыта и в готовности приспособиться к нему, понять его. Найти общий язык – значит преуспеть в совершенствовании такого отбора слов для высказывания, который свидетельствует о способности говорящего актуализировать навыки, равные (или сходные) с навыками и ожиданиями слушающего. В этом случае речевое поведение проявляется как поиск общего языка в коммуникативно-стилистическом варианте.

В профессиональной деятельности юристов общение составляет около 80%, в то время как остальные 20% занимает оформление документации.

Содержание общения носит конкретно-исторический характер, оно определяется целями и задачами деятельности, уровнем культуры и нравственности юриста.

Профессиональное общение юриста обладает рядом особенностей, относящихся ко всем направлениям их деятельности:

1) Специфичность поводов для вступления в общение. В большинстве случаев поводом для вступления в общение является совершенное либо готовящееся преступление, правонарушение, асоциальное поведение. Это обстоятельство ограничивает круг участников общения (пострадавшие, свидетели, правонарушители), определяет содержание общения, его цели;

2) Наличие множественности целей в каждом акте общения. Кроме получения информации о конкретном преступлении, правонарушении и личностях участников в каждом акте общения, вне зависимости от того, сотрудниками какой службы проводится общение, должна реализовываться задача воспитания человека, преодоления социально-негативных свойств и качеств личности, предупреждения преступлений и правонарушений со стороны как данного лица, так и его окружения;

3) Конфликтный характер общения. Специфика поводов вступления в общение – преступление или правонарушение – ведет к тому, что цели участников общения либо не совпадают (сотрудники милиции – правонарушители), либо не понимаются в полной мере друг другом (сотрудники милиции – свидетели). Это обуславливает конфликтность общения и, как следствие, необходимость специальной подготовки сотрудников для успешной деятельности в данных условиях;

4) Формализация общения, т.е. регламентация целей, характера и способов общения различными документами (уставами, наставлениями, приказами, инструкциями, УПК). Формализация может быть жесткой, предусматривающей принудительный характер регламентации общения (ситуация допроса), и гибкой (оперативное общение).

Цели формализации:

- защита психики лиц, участвующих в правоохранительной деятельности от чрезмерных психологических перегрузок;
- усиление активности участников общения;

5) Специфика психических состояний участников общения. Специфика поводов вступления в общение приводит к тому, что для обеих сторон характерны следующие особенности в психическом состоянии;

– повышенное нервное напряжение в связи с высокой ответственностью за результаты общения;

– доминирование отрицательных эмоциональных состояний;

б) Особое значение психологического контакта. В связи с вышеперечисленными особенностями особое значение приобретает начальная фаза взаимодействия, в ходе которой происходит формирование тенденции дальнейшего общения.

7. Навык общения с коллегами

Правильно выстроенное общение в коллективе влияет не только на рабочую продуктивность и настроение сотрудников, но и выступает одним из главных инструментов для формирования лояльности работника. Коммуникации внутри коллектива необходимо развивать и направлять в нужном течении. Если этого не делать, они будут развиваться сами, и не факт, что в положительном направлении для организации.

Неправильно выстроенные принципы коммуникации в коллективе могут привести к низкой эффективности работы организации в целом. Несоблюдение деловой этики, внутренние конфликты непременно повлияют на внешние процессы и негативно скажутся на деятельности компании. Если нет четкого регламента в коммуникативном взаимодействии, достичь равновесия очень трудно. Рассмотрим, какие правила деловой коммуникации следует соблюдать при общении с руководством. «Владеть собой настолько чтобы уважать других, как самого себя, и поступать с ними так, как мы желаем, чтобы с нами поступали» Конфуций.

В компаниях часто можно встретить ситуацию, когда подчиненный и руководитель общаются на «разных языках», не слышат и не слушают друг друга. Отсюда – недопонимание, невнимание, обиды подчиненного и хаотичный обмен информацией, не несущей никакой ценности. Каждый видит мир по-разному, поэтому в любой компании должна соблюдаться этика делового общения, негласно регламентированная или официально прописанная в документах организации. Выделяют три вида делового общения, каждый из которых имеет определенную иерархию и существует внутри каждой компании:

– вниз (управленец – подчиненный);

– снизу вверх (подчиненный – управленец);

– горизонтальный вид общения (коммуникации между коллегами).

Коммуникации в любом из этих видов основаны на базовых принципах деловой этики, таких как корректность, соблюдение субординации, уважение к сотрудникам. К основным принципам делового общения, которые отвечают за нормальное протекание его процессов, относят: Целенаправленность.

Деловое общение должно нести информационную нагрузку и преследовать конкретные цели. Межличностность. Несмотря на строго деловую форму коммуникаций в коллективе, общение внутри компании должно иметь некоторый межличностный радикал. При обсуждении деловых вопросов важны взаимоотношения коллег, позитивное расположение друг к другу и взаимоуважение. Непрерывность. В процессе делового общения мы устанавливаем с оппонентом непрерывный контакт, обмениваясь друг с другом поведенческими сообщениями в вербальной и невербальной формах. Многомерность. Деловое общение направлено не только на обмен информацией, но и на регулирование взаимоотношений между оппонентами.

Сегодня многими экспертами отмечены существенные изменения в современном деловом общении, касающиеся его качества и содержания.

Значительно усилено значение роли общения между деловыми собеседниками, особенно в сфере услуг. К тому же, активное применение электронных.

Коммуникация, пожалуй, самый важный компонент в создании производительного и эффективного рабочего места. Потому что общение в команде способствуют сотрудничеству и обмену знаниями, поддерживает здоровые рабочие отношения. Чем больше сотрудники компании связаны как коллеги, тем эффективнее будет выполняться работа.

Тема 4 **ТЕХНИКИ КОММУНИКАЦИИ**

План

1. Техники коммуникации в профессиональной деятельности юриста.
2. Установление контакта с собеседником, ведение диалога, активное слушание, работа с возражениями.
3. Вопросные техники.
4. Невербальные сигналы.
5. Вербализация.
6. Регуляция национального напряжения.
7. Приемы, повышающие эффективность коммуникации.

1. Техники коммуникации в профессиональной деятельности юриста

Техники коммуникации – это механизм реализации профессиональной вербальной коммуникации.

Наиболее часто встречающимися техниками в деятельности юриста:

- 1) Активное слушание.
- 2) Вопросные техники.
- 3) Вербализация.
- 4) Регуляция эмоционального напряжения.

Применение данных техник помогает юристу достигнуть таких результатов, как:

- 1) более точное понимание собеседника;
- 2) донесение собственных идей в более точных формулировках;
- 3) помощь в полной реконструкции событий.

Так же при коммуникации с клиентом юристу необходимо соблюдать такие принципы, как:

Словарная чистота языка, правильное произношение и ударения, лексическая выразительность – использование точных определений, синонимов, терминов; **фонетическая выразительность** (отчетливое, ясное произношение, изменение ритма, громкости); Не безразличен для восприятия и эффективности речи ее **темп** (плохо воспринимаются и слишком быстрый темп, и слишком медленный).

2. Установление контакта с собеседником, ведение диалога, активное слушание, работа с возражениями

Слушание активное и пассивное

Нерефлексивное (пассивное) слушание – это умение внимательно слушать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Такое слушание полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну и ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т.д. **Активное слушание – это набор специальных приемов общения, в основе которых лежат определенные психологические закономерности человеческого поведения и использование которых развивает умение точно понимать информацию и помогать собеседнику высказаться.**

Используемые приёмы:

- 1) наклона тела в сторону говорящего;
- 2) выражения визуальным контактом, мимикой, глазами позиции внимания к собеседнику;
- 3) реагирования всеми невербальными способами на содержание излагаемого говорящим: жестами, изменением формы бровей, сужением и расширением глаз положением головы, тела;
- 4) реагирования короткими фразами и возгласами: «Неужели?», «Это интересно!», «Хорошо понимаю», «Представляю, что Вы чувствовали!»
- 5) стимулирования подробного изложения: «Не понял. Уточните это», «Повторите, пожалуйста», «Расскажите об этом подробнее» и пр.;
- 6) резюмирование – краткое суммирование (итог) мыслей собеседника, с предложением подтвердить правильность или внести уточнение: «Я Вас понял так... Правильно?», «Значит, Вы утверждаете... Верно?», «Вывод из Ваших слов я делаю такой:... Поправьте меня, если я в чем-то не так Вас понял».

Ошибки слушания:

– Перебивание собеседника во время его сообщения. Во-первых, рассказ клиента всегда связан с его сложной мыслительной деятельностью, в ходе которой он вспоминает обстоятельства прошлого, детали произошедшего. Зачастую это требует сосредоточения. Поэтому любое внешнее обстоятельство, способно прервать этот процесс. После этого может оказаться невозможным вернуть ход мыслей клиента, часть информации из первоисточника может быть утеряна. Во-вторых, клиент вряд ли хочет, чтобы его рассказ о проблеме, которая его волнует сейчас, прерывался.

– Поспешные выводы, которые заставляют собеседника занять оборонительную позицию.

– Непрошенные советы.

Применение приемов слушания позволяет обеспечить адекватную обратную связь, у вашего собеседника возникает ощущение, что передаваемая им информация правильно понята.

Важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания

Установление контакта

1. Знакомство с клиентом

Встречать клиента нужно стоя и пытаться сделать шаги навстречу. А для того, чтобы, зайдя в кабинет, клиент не чувствовал неудобств, желательно чтобы юрист, встретив его, провел к столу, где будет проходить интервью и предложил ему сесть на конкретный стул. Внешний вид юриста должен быть опрятным, его лицо должно выражать спокойствие, уверенность в себе и внимательность. После того, как юрист занял своё рабочее место, ему необходимо представиться и предложить представиться клиенту. Нельзя забывать, что уважительное обращение к клиенту по имени и отчеству всегда располагает.

2. Начало беседы

Юристу не стоит вначале сразу затрагивать болезненные и сложные вопросы, иначе партнер может замкнуться в себе. Лучше дать ему несколько успокоиться. Можно для начала, задать вежливые и ничего не значащие вопросы: «Как добрались до нас?», «Вы прямо с работы?», «Расскажите, пожалуйста, немножко о себе: где работаете? Где живете? какая семья?» и пр. **Правило внимания к собеседнику и к тому, что он говорит, правило активного слушания.** Всем своим видом – позой, выражением лица и глаз, голосом – выражать готовность объективно разобраться и помочь. Недопустимо заниматься чем-то другим, отвлекаться на телефонные разговоры, демонстрировать торопливость и желание быстрее расстаться с заявителем, поглядывать все время на часы.

Необходимо объяснить клиенту порядок проведения интервьюирования и обеспечения конфиденциальности, полученной от него информации. Если же принципы работы не устраивают клиента, то юристу стоит задуматься о сотрудничестве.

3. Постановка вопросов общего характера

Эти вопросы не имеют жесткой структуры. Они дают клиенту возможность самому начать разговор в том порядке, в котором он считает нужным. Например, первыми вопросами юридического содержания могут быть такие: «Почему Вы решили обратиться к нам?» «Что у Вас случилось?», «Расскажите мне о Вашей проблеме?» ошибка, которую часто допускают юристы из экономии времени или по мотивам типичности проблемы, заключается в том, что они не всегда выслушивают до конца изложение клиентом его проблемы, и прерывают его рассказ. Этого делать не следует, потому что каждая ситуация может иметь такие особенности, которые будут отличать и ее саму и ее возможное решение от других подобных ситуаций. Кроме того, клиент может расценить это как неуважение к себе. К прерыванию рассказа клиента в тактической форме можно прибегнуть лишь в том случае, когда он никак не относится к делу или содержит повторение уже сказанного.

4. Рассматривая ситуацию, в которой интервьюирование клиента разделено с консультированием промежутком времени, в ходе которого юрист готовит консультацию, следует обратить внимание на одно заблуждение: нередко считают, что неготовность юриста дать консультацию сразу после интервьюирования свидетельствует о некомпетентности и непрофессионализме юриста.

Если юрист позиционирует себя как специалист, несущий ответственность за качество помощи, он должен учитывать, что законодательство и судебная практика могли измениться, а каждая ситуация, с которой сталкивается юрист, является индивидуальной и не может подпадать под «шаблонную» консультацию, а каждое слово, исходящее из уст юриста, должно быть точным и выверенным. **Клиенту же, который настаивает на срочности в том случае, когда юрист не готов консультировать сразу, следует отказать.**

Переживаемая проблема зачастую делает клиента крайне чувствительным к собственной конфиденциальной информации, что влечёт нежелание клиента с первых минут встречи рассказывать всё необходимое. И это усложняет процесс интервьюирования клиента. Поэтому уже с первых минут встречи с клиентом юристу предстоит направить усилия на формирование доверительных отношений, которые впоследствии позволят установить необходимый психологический контакт.

Техники общения в ситуациях критики и проявления агрессии

Юристы часто вынуждены работать в конфликтных ситуациях, выдерживать необоснованную критику, агрессию, выслушивать оскорбления, разоблачать преднамеренный обман и введение в заблуждение. В ситуациях конфликта важно не допустить разрастания конфликтной ситуации и не позволить эмоциям влиять на деловое решение. **Для представителей**

юридических специальностей крайне важным является умение контролировать собственные негативные чувства (агрессию, обиду, ненависть, страх и др.).

В практической психологии разработаны приемы эффективного общения в ситуациях критики и проявления агрессии:

1) **Уход от обсуждения разногласий.** Используется в том случае, если очевидно, что обсуждение невозможно направить в конструктивное русло.

2) **Уточнение содержания.** Задаются конкретизирующие вопросы, уточняющие содержание критики, когда высказывания неконкретны. Пример: «Вы как всегда плохо выполнили задание!» – «В чем конкретно я ошибся?»

3) **Перефразирование.** Поиск и формулирование позитивных намерений. Пример: «Это сделано непрофессионально!» – «Как это можно выполнить правильно?»

4) **Согласие с критикой.** Разумно согласиться с некоторыми фактами, когда в критике есть доля истины. Пример: «В Вашем отчете много противоречивых фактов.» – «Да, вы правы. Это действительно беспокоит меня»

5) **Приглашение к обсуждению спорного вопроса.** Пример: «Мне не нравится, как ты выполнил задание» – «Я считаю, что выполнил задание хорошо. Вижу, что Вы думаете иначе и мне хотелось бы узнать о причинах Вашей негативной оценки моей работы».

6) **Открытое выражение собственного эмоционального состояния.** Пример: «Все вы грубияны и взяточники!» – «Вы говорите явно оскорбительные вещи. Меня как представителя своей профессии это сильно задевает. Я уверен, что вы не правы». Прием ориентирован на достижение взаимоприемлемого результата: в нем защита собственного достоинства сочетается с попытками понять причины агрессии собеседника.

Заключение: в профессиональной подготовке юриста большое значение имеет развитие умения осознавать свое поведение, свои установки и выбирать наиболее оптимальные модели взаимодействия с людьми.

3. Вопросные техники

Умение задавать вопросы одно из качеств, которым должны овладеть специалисты в области коммуникации. Если вы знаете, что в предстоящем общении с другим человеком надо будет задавать ему вопросы, полезно заранее продумать возможные вопросы или хотя бы их типы.

Значение вопросов при деловом взаимодействии состоит в следующем:

- вопрос – удобная форма побуждения;
- с помощью вопросов привлекается внимание партнеров;
- вопросы несут определенную информацию;
- с их помощью можно наводить партнера на нужный ответ;

- сразу после восприятия партнером вопроса его невербалика показывает отношение партнера к теме вопроса, которое может распространиться и на задавшего его;

- вопросы помогают разговаривать партнера, «раскрыть» его;
- правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- вопросы создают основу для доверительных отношений.

Существуют следующие типы вопросов: закрытые, прямые, открытые, проясняющие, презумптивные, наводящие, составные, провокационные, гипотетические, зондирующие, уточняющие, информационные, контрольные, вопросы для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, встречные, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, открывающие, заключающие (рис. ЗЛО).

Закрытые вопросы предполагают простой односложный ответ («да», «нет», «угу», «пятнадцать», «не хочу» и т.д.) или выбор из предложенных вариантов ответов. Использование в разговоре вопросов такого рода может вызвать у собеседника ощущение давления, проверки и не способствует налаживанию доверительных отношений. Закрытые вопросы рекомендуется задавать не тогда, когда вам нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда вы хотите ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности. Прямые вопросы предусматривают краткие, лаконичные ответы со стороны партнера, что часто приводит к снижению речевой активности клиента.

Открытые вопросы – это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют какого-либо объяснения. Такие вопросы задают тогда, когда нужны дополнительные сведения или когда хотите выяснить реальные мотивы и позицию собеседника. Открытые вопросы не предлагают готовых вариантов ответов. Предполагается, что ответ на такой вопрос может быть для нас неожиданностью, но при этом мы не сочтем его неправильным. Если стоит задача как можно точнее понять партнера, вопросы должны быть открытыми. В ответ на открытые вопросы клиент предоставит вам поразительно много информации, которую вы систематизируете позднее.

Проясняющие вопросы. Рассказывая о чем-то хорошо знакомом, рассказчик может упускать из рассказа что-то, что для него является само собой разумеющимся, делать необоснованные обобщения и использовать высказывания, являющиеся скорее его выводами, чем фактами. В таком случае слушатель задает проясняющие вопросы. Презумптивные вопросы – вопросы, которые содержат в себе некое косвенное утверждение. Наводящие вопросы. Зачастую они имеют вид негативно окрашенных презумптивных вопросов, явно показывающих, какой ответ желал бы получить спрашивающий. Такими вопросами при желании легко поставить собеседника в неловкое положение. Составные вопросы. На самом деле это целый набор вопросов,

задаваемых подряд друг за другом. Такие вопросы создают трудности для респондента; он может не запомнить все части вопроса и, следовательно (а иногда и намеренно), отвечает, как правило, только на последнюю.

Типы вопросов

Провокационные вопросы – провоцируют негативную или просто сильную эмоциональную реакцию собеседника. Если эмоционального отклика не последовало, то не исключено, что он был подавлен сознательно. Гипотетические вопросы. Такими вопросами респондент помещается в гипотетическую ситуацию с тем, чтобы посмотреть, как он справляется с разрешением жизненных проблем. Такие вопросы помогают выявить знания и некоторые способности человека, но поскольку ситуации чисто гипотетические, то и ответы нужно воспринимать лишь как гипотезу. Зондирующие вопросы. Это открытые вопросы, с помощью которых просят дополнения или пояснения к уже полученным ответам. Уточняющие вопросы. Это вариант зондирующих вопросов. С их помощью интервьюер может проверить, точно ли он сформулировал свой вопрос, а респондент – верно ли он понял вопрос собеседника; и снова интервьюер – правильно ли он понял ответ.

Информационные вопросы. Тот, кто задает информационные вопросы, нуждается в знаниях, опыте и советах другого. Речь идет о сборе сведений, которые необходимы, чтобы составить представление о чем-либо. Контрольные вопросы. Контрольные вопросы важно задавать во время любого разговора, чтобы выяснить, прислушивается ли еще к вам собеседник, понимает ли он вас или просто поддакивает. Вопросы для ориентации. Вопросы для ориентации задаются, чтобы установить, продолжает ли собеседник придерживаться высказанного ранее мнения или прежнего намерения. Подтверждающие вопросы задают, чтобы выйти на взаимопонимание. Если ваш собеседник пять раз согласится с вами, то на решающий шестой вопрос он не станет давать отрицательный ответ.

Ознакомительные вопросы должны знакомить вас с мнением собеседника. Встречные вопросы. Хотя, в общем, невежливо отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом. Вопросы подобного рода ведут к постепенному сужению разговора и подводят собеседника все ближе к тому моменту, когда он скажет окончательное «да». Альтернативные вопросы. Эти вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора. Число возможных вариантов, однако, не должно превышать трех. Альтернативные вопросы предполагают быстрые решения. Риторические вопросы служат для более глубокого рассмотрения проблем. На эти вопросы не даются прямые ответы, так как их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку вашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения.

Переломные вопросы удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы. Они задаются в тех случаях,

когда вы уже получили достаточную информацию по одной проблеме и хотите переключиться на другую или же когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть. Вопросы для обдумывания вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Ему предоставляется возможность внести поправки в изложенную позицию. Открывающие вопросы.

Искусно поставленный вопрос является хорошим стартом. У партнеров по переговорам или слушателей сразу появляется заинтересованность, возникает состояние положительного ожидания. Заключающие вопросы. Цель заключающих вопросов – завершить разговор.

А.П. Панфилова дает краткие рекомендации по ответам на вопросы, которые будут полезны любому деловому партнеру для повседневного общения.

1. Прежде чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 8 секунд).
2. Если вопрос оказался сложным по составу (т.е. состоящим из нескольких простых), то сначала разделите его на составляющие части, а затем спросите, на какой из них отвечать вначале.

3. Если вопрос труден по содержанию, то:

- попросите повторить вопрос, поскольку не уверены, что поняли его (скорее всего, при повторении вопрос окажется короче, яснее, лучше «упакован». В то же время в нем могут измениться акценты, а то и весь смысл. Ваша задача – незаметно помочь партнеру самому разобраться в том, что его беспокоит, а уж потом отвечать);

- повторите сами вопрос так, как вы его поняли (это, вероятно, заставит партнера внести поправки в ваши «поправки», и у вас будет больше времени на то, чтобы подумать над ответом);

- попросите несколько минут на размышление. За это время о вопросе могут просто забыть;

- если вы правильно поняли вопрос, попробуйте в качестве ответа привести аналогичный пример из собственного опыта, похожий на ситуацию, предлагаемую в вопросе партнера. Это позволит вам избежать углубления в проблему, по которой вы не располагаете необходимой информацией или фактами;

- если вам задают вопрос открытого типа, то сначала уточните, какая информация конкретного характера интересует партнера. Это позволит вам сэкономить время на обдумывание ответа, не сказать лишнего и более точно спрогнозировать ожидания партнера;

- если вам задают непредвиденный вопрос и вы не знаете, как на него ответить, то попросите разрешения записать вопрос, чтобы на него ответить через некоторое время (если такая возможность имеется). Тем самым вы показываете, что считаете вопрос важным. Если не можете ответить на неожиданный вопрос подробно, вполне можно отделаться коротким, энергичным ответом. Деловые люди обычно ценят краткость типа: «Да», «Нет»;

- если заданный вопрос уводит вас от темы разговора или выступления, то ни в коем случае не поддавайтесь «провокации», вернитесь к сути своего выступления – всего каких-нибудь две-три фразы, но ответ должен вернуть партнера к обсуждаемой теме;

- если при ответе вас неправильно поняли, немедленно признайте свою вину, сообщив партнеру, что, по-видимому, вы не очень удачно сформулировали свою мысль, и попробуйте сделать это еще раз, с учетом особенностей понимания и восприятия информации партнером.

В заключение укажем технику ответов на вопросы собеседников. Суть техники ответов на вопросы собеседников можно свести к нескольким принципиально важным правилам. Вот эти правила.

1. На сложные проблемные вопросы отвечайте, если имеете продуманный вариант решения этой проблемы. Если такого варианта нет, то лучше не импровизировать, ибо при этом очень легко попасть впросак.

2. Если спрашивающий использует в своем вопросе негативные, некорректные слова или предложения, то не надо при ответе их повторять.

3. На провокационные вопросы лучше не отвечать. Лучше перевести разговор на самого спрашивающего или на характер вопроса.

4. Чем эмоциональнее вопрос, тем короче должен быть ответ. Чем больше спрашивающий переполнен эмоциями, тем спокойнее и хладнокровнее надо ему отвечать.

Любое утверждение, особенно категорическое, вызывает дух противоречия. Если придать сообщению форму вопроса, то можно смягчить, нейтрализовать протест собеседника. Вопросная форма снижает вероятность спора, конфликта в служебном общении.

Задавая вопрос, мы не всегда получаем адекватный ответ, нужно уметь правильно реагировать и на неожиданные ответы. Намечая предварительно, какие вопросы вы зададите, можно продумать варианты своих действий на случай, когда ответ будет отличаться от желаемого. Вот несколько таких ситуаций: ответ неправильный или неточный, ответ путанный, но видно, что отвечающий мыслит в правильном направлении, когда ваш вопрос повис в воздухе, когда вместо ответа ваш вопрос обращают к вам же. Рекомендации относительно того, как реагировать на неадекватные ответы представлены в таблице.

Как реагировать на неадекватные ответы

Ответ неправильный или неполный

1. Не высмеивайте такой ответ, не отпускайте язвительных замечаний, но и не игнорируйте его.

2. Покажите, что вы цените попытку ответить.

3. Подтвердите правильность пусть даже только части ответа, а затем перейдите к остальной части и либо сами исправьте ее, либо попросите давшего ответ внести в него исправления.

Ответ пуганый, но видно, что отвечающий мыслит в правильном направлении.

Скажите, что вы уловили, что хотел сказать собеседник, но хотели бы получить разъяснение.

Ваш вопрос повис в воздухе

1. Спросите себя, понятно ли вы сформулировали этот вопрос.
2. Может быть, вы переоценили способности собеседника?
3. Разбейте исходный вопрос на части

Вместо ответа ваш вопрос обращают к вам же

В этом случае отвечайте прямо, что вы знаете (или не знаете) ответ на поставленный вопрос, но вам хотелось бы, чтобы высказались именно они, слушатели.

Если вам задают некорректный вопрос, а именно: а) вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны; б) вопрос, задевающий интимную сферу вашей жизни; в) вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности; г) плохо сформулированный вопрос, то целесообразно или не отвечать совсем (если по ситуации это уместно), или использовать разнообразные уловки для ухода от ответа; вот к примеру, некоторые из них: ответ вопросом на вопрос; переадресовка, направление к более компетентному лицу; игнорирование; перевод разговора на другую тему; демонстрация полного непонимания ситуации; негативная оценка самого вопроса.

4. Невербальные сигналы

К невербальным сигналам относится: мимика, жесты, движения тела; поза; зрительный контакт; смена интонаций в голосе; дистанцирование.

Разберём их виды более подробно.

Жестикуляция. К ней относятся любые движения руками и кистями. Сюда можно добавить манипуляции с мелкими предметами.

Мимика. Это невербальные сигналы, которые можно прочесть на лице человека: моргание, улыбка, хмурый вид, оскал. А также любые психосоматические процессы, связанные с лицом: вспыхнувший внезапно румянец, покраснение, бледный вид.

Движения тела. Любые телодвижения (сюда не относятся те, для совершения которых нужно задействовать руки и голову). Например, рисование ног на песке, выпячивание груди, потягивание, жест «нога на ногу». Имеется в виду общее положение тела и его изменение. К примеру, человек может стоять, вдавливая корпус в стену, скрестив при этом руки и ноги. Это будет сигнализировать об определенном психологическом состоянии.

Интонация. Сюда относится: тон речи; причмокивания; вздохи; задержка дыхания; паузы.

Мы перечислили основные виды невербальных сигналов тела. Изучить их будет полезно тем, кто постоянно работает с людьми или выступает на публике. Такие знаки действуют на подсознание людей намного сильнее,

чем вербальные. Поддельные сигналы Невербальные сигналы невозможно полностью взять под контроль, а значит, их очень сложно подделать. Они идут из области бессознательного, и если человек играет, то видны будут несоответствия слов и мимики. Он не сможет полностью расслабиться, что также легко заметить. Бывает, что собеседник отвечает утвердительно, но на самом деле так не считает. Обратите внимание: его голова бессознательно покачивается, как бы говоря противоположное. Ваша интуиция – отличный помощник в нелегком деле распознавания соответствия между вербальными и невербальными сигналами. Не отмахивайтесь от нее, а наоборот – прислушивайтесь.

Невербальные сигналы тела не всегда трактуются правильно, и на то есть причины. Давайте разберем основные ошибки: Игнорируется контекст. Обращайте внимание на сопутствующие ситуации обстоятельства. Например, вы видите девушку, которая опустила вниз грустный взгляд и обняла себя руками. При этом она дрожит. Если эта дама – ваша сотрудница и сидит в офисе, то можно подумать, что она расстроена и в отчаянии. Такие же невербальные сигналы может посылать и женщина на остановке зимой, но при этом она просто сильно замерзла. Акцент только на один жест. К примеру, это может быть пресловутый жест, когда руки скрещены на груди. Все знают, что он означает неприятие, закрытость собеседника, отвержение ваших идей. Это не всегда так. Собеседнику может быть просто удобно так стоять, он устал, прислонился к стенке и удобно сложил руки. К тому же нужно обращать внимание на совокупность невербальных жестов. Если руки скрещены на груди, и при этом у человека хмурый вид, приподнятая бровь и отвернутые от вас ноги, то здесь можно говорить о неприятии. Умение распознавать невербальные сигналы влюбленности заложено у женщин самой природой. Это и есть та самая женская интуиция. Она дана слабому полу для того, чтобы понять, что нужно ребенку в период, когда сказать об этом он еще не может сказать. Но используют её милые дамы не только по «прямому» назначению. Впрочем, наделены шестым чувством и мужчины... Невербальные сигналы мужчины Сильный пол отлично владеет своими эмоциями, по крайней мере, лучше, чем женщины, но все же полностью замаскировать их практически невозможно: Расширение зрачков. Не всегда есть возможность взглянуть парню прямо в глаза, но если вы видите, что при взгляде на вас у него расширились зрачки, то можете не сомневаться: вы ему нравитесь. Подергивание бровью. Если вы заметили такой невербальный сигнал при взгляде на вас, то его тоже можно интерпретировать как знак симпатии. Оценивающий взгляд сверху вниз. Парень смотрел вам в глаза, а потом его взгляд спустился вниз? Можете не сомневаться, что вы ему нравитесь. Женщины хорошо знают этот мужской взгляд. Парадокс в том, что когда так делает девушка, то парень не понимает этого знака.

Поза мужчины, который испытывает симпатию. При встрече с симпатичной девушкой мужчина начинает непроизвольно прихорашиваться: что-то поправлять, вытирать обувь, разглаживать пиджак. Парень, который хочет понравиться, втягивает живот, пытается принять наиболее выгодную позу, чтобы показать мускулы. Не упустит возможности что-то поднести или передвинуть, чтобы показать свою силу – «поиграть мускулами». Женские невербальные сигналы симпатии Девушки – создания эмоциональные. Это факт! Количество и качество невербальных сигналов зависит от того, насколько сильно прелестница хочет привлечь внимание мужчины. Давайте разберемся в хитростях и уловках, которые дамы чаще всего используют бессознательно: Голос. Практически все леди при общении с объектом симпатии непроизвольно меняют голос. Обычный темп речи замедляется. Голос становится ниже, может даже появиться легкая хрипотца. Это говорит о том, что женщина испытывает сексуальное желание по отношению к мужчине. Стеснение. Когда девушке нравится парень, но она боится быть отвергнутой, то темп ее речи, наоборот, ускоряется. Голос срывается, дрожит, появляются визгливые нотки. В горле может произойти спазм, возможен кашель. Хихиканье. Меняется также смех девушки. даже хорошо воспитанная леди может вдруг начать истерически хихикать, наигранно громко смеяться. Картинка выглядит весьма глупо. Женская магия Невербальные сигналы девушки используют для привлечения сильного пола. Жесты, которые чаще всего используют дамы, следующие: касание мочки уха, поправление сережек; наматывание пряди волос на палец; демонстрация запястья; потягивания, которые показывают тонкую талию, обнажают живот или пышный бюст; демонстративное закидывание ноги на ногу. Более откровенные сексуальные призывы: Проигрывание туфелькой, лучше лодочкой. Девушка снимает ее и покачивает на носке, потом надевает обратно. Манипуляции с предметами цилиндрической формы. Прокручивание между пальцами сигарет, поглаживание запястья бокала с шампанским. Эти невербальные сигналы говорят о том, что руки готовы к ласкам. В мужчине такие жесты пробуждают сексуальные фантазии помимо воли. Чтобы сделать свои жесты приятными, а не агрессивно сексуальными, вспомните, для чего женщине нужны руки. Они качают младенца, поглаживают и успокаивают любимого мужчину, делают ему массаж, снимая усталость. Если держать это в голове, то жесты и движения сами станут плавными, изящными и мягкими. Вы будет выглядеть естественно и открыто. Непривлекательные манипуляции Если девушка пришла на вечеринку с конкретной целью познакомиться с парнем, то нужно внимательно следить за своими жестами. Некоторые могут оттолкнуть сильный пол, как бы прекрасно ни выглядела дама: Нельзя стоять, скрестив ноги и руки. Это сводит шанс завести приятное знакомство к нулю. Такое поведение говорит о том, что вы закрыты для контактов с людьми. Поменьше касайтесь лица руками. Подпирание рукой щеки,

потирание носа и палец у рта – это жесты «синих чулков». Также это говорит о сильных сомнениях в себе. Летящая походка Красивая походка – это еще один невербальный сигнал для мужчин. Сильный пол привлекает ровная спина, отведенные назад плечи, кошачья грация. Не стоит сильно размахивать руками – это выглядит неуклюже. По походке можно прочесть характер человека. Это касается не только женщин, но и мужчин. Боязливый человек делает маленькие шагжки. Солдатский марш означает склонность к манипуляциям и командованию. О двойственности в характере расскажут угловатые движения. Такой человек пытается защититься, но может внезапно проявить агрессию. Плохо, когда ноги движутся, а руки безвольно свисают вдоль тела. Это выдает беспомощность, нежелание брать инициативу на себя. На невербальном языке это говорит: «Я слаба, сделайте все за меня». Мужчины не любят таких женщин. В Фильме «Брак по-итальянски» Софи продемонстрировала потрясающую походку, которая стала хрестоматийной. Красиво ходить ее научил муж-режиссер. Он придумал весьма забавный способ тренировки. Актриса должна была ходить между двумя рядами тумбочек и закрывать их дверцы бедрами.

Софи тренировалась, пока хлопанье створок не стало еле слышным. Как понять, что человек лжет Невербальные сигналы лжи распознать не так уж сложно, если знать некоторые секреты. Наше подсознание не говорить неправду и с легкостью выдаст лгуна. Будьте внимательны к сигналам, они могут выдать настоящие мысли человека: жесты: взгляд; поза; интонация, тембр голоса. Хотите узнать, что скрывает сын или дочь-подросток? А может, желаете понять, как на самом деле к вам относится начальник? Задумались, не изменяет ли вам муж? На эти вопросы можно узнать ответы, изучив психологию лжи. Присмотритесь к левой стороне. Эта часть лица может с легкостью выдать вруна. Внимательно взгляните на человека, в искренности которого вы сомневаетесь. Если во время рассказа его левая рука болтается, описывает неясные круги, или он заламывает на ней пальцы – это знак того что собеседник привирает. То же самое может выдать и левая нога. Все дело в том, что левое и правое полушария мозга контролируют и левую и правую стороны тела, только работает это накрест. Значит, правое полушарие, которое отвечает за эмоции и плохо поддается контролю, скорее всего, выдаст неправду, даже заранее отрепетированную. Рот, прикрытый рукой. Если ваш визави хочет приврать, то он может прикрывать рот рукой. Большой палец при этом, как правило, прижат к щеке. Кроме того, собеседник может кашлянуть. Главное – не спутайте этот невербальный знак с настоящей простудой. Если такой сигнал подает человек, который слушает, то это означает недоверие к собеседнику. «Лапша на ушах». Человек, который устал от собственной лжи, будет прикрывать уши руками или держать их около этой части тела. Этот жест попытка отгородиться от неправдивого рассказа. Так же сделает человек, который не верит словам своего собеседника. Цедить сквозь зубы. Есть такая пословица: «Слово – не воробей, вылетит – не поймаешь».

Человек, который обманывает, постарается не сильно открывать «скворечник», то есть говорить не очень громко и как бы сквозь зубы. Такое поведение может также означать недовольство, раздражение, усталость или огорчение того, кто повествует. Все зависит от контекста и ситуации. Глаза – отражение правдивости слов. Сильный пол не любит смотреть в глаза, если обманывает. Мужчина почесывает веко. Леди может начать поправлять макияж или сделать вид, что что-то попало в глаз. Этот невербальный сигнал свидетельствует также о том, что вы надоели своему визави. Отводить глаза. Представители сильного пола хорошо контролируют свои эмоции, но если обман серьезный, то переносят взгляд на пол. Девушки, как правило, если лгут, смотрят в потолок. Чешется шея. Это один из самых интересных жестов, подмеченных психологами. Человек, который лжет, начинает чесать шею указательным пальцем именно правой руки. При этом он обычно совершает пять движений. Если так делает собеседник, который слушает, то это значит, что он не верит своему оппоненту. Говорить кратко. Даже если человек долго готовился и продумывал ложь, он постарается выдать ее как можно быстрее и без лишних подробностей. Лгуну самому неприятна история, которую он рассказывает, поэтому он постарается поскорее с этим покончить. Пытливый взгляд. Если в обычной беседе у людей нет привычки улавливать реакцию на свои слова, то лгун будет пытливо смотреть в глаза, проверяя, верят ему или нет. Как точно определить ложь? Бывают ситуации, когда нужно наверняка узнать, говорит правду визави или лжет. Попробуйте воспользоваться советами, приведенными ниже: Скажите, что не все поняли. Попросите того, кого подозреваете в обмане, повторить все в подробностях. Это серьезная психологическая атака. Врунишка начнет сбиваться и уходить от деталей. Наблюдайте, какие невербальные сигналы посылает его организм. Выслушивайте собеседника внимательно. Проиграйте на лице разные выражения: доброжелательное резко смените на знак недоверия. Собеседник, который лжет, внимательно следит за вашим выражением лица. Если ему известно значение невербальных сигналов или он интуитивно что-то чувствует, то сразу же начнет паниковать и сбиваться

Как распознать искренность улыбки. Любой человек считает улыбку знаком симпатии и хорошего отношения. Она влияет на подсознание в любом случае, хотите вы этого или нет. Поэтому так важно различать настоящее проявление симпатии или поддельную натянутую улыбку, при помощи которой от вас хотят чего-либо добиться. Недобрым знаком является асимметрия. Настоящая улыбка ровная, когда же человек ее «натягивает», то один уголок рта может быть выше другого. Демонстрация зубов также считается знаком доверия и симпатии. Признаком доброжелательности является то, что собеседник не стесняется смеяться при вас. Ирония. Иронический смех присущ людям, которые относятся к вам, в общем-то, хорошо, но означает, что в данный момент вы выглядите комично. Улыбка при этом немного искривлена, а один глаз может быть прищурен. Сарказм – откровенное

проявление неуважения и надменности. Человек считает вас ниже себя и откровенно над вами смеется. Признаки сарказма: кривизна улыбки; надменный прищур глаз; недоброжелательность в голосе. Как понять невербальные сигналы скуки? Особенно это необходимо, если профессия человека связана с постоянными выступлениями на публике. Торговым агентам тоже важно понимать, слушает потенциальный покупатель его речь или просто делает вид. Если оппонент заскучал, то вряд ли сможет скрыть это: язык тела не обманывает. Сигналы скуки, по таким знакам вы можете распознать, что собеседнику не интересен ваш рассказ или наскучила ваша компания: Если человек находится в сидячем положении, особенно за столом, то он будет подпирать голову рукой. А если его не особо видно (например, студент на задней парте во время лекций), то он может вообще уснуть. Человек, которому не интересно, будет поглядывать на часы, как будто спешит куда-то. Он смотрит не на собеседника, а сквозь него или в другую сторону, пытается чем-то занять свой мозг. Знаком усталости чаще всего бывает зевота. Если человек уже хочет закончить общение и отправиться восвояси, то он начинает сутулиться, наваливать на стенку, облакачиваться на спинку стула. Дистанция на языке жестов. Хотите понять, как к вам относится собеседник? Придвиньтесь к нему поближе. Если вы приятны своему визави, то он останется на месте и улыбнется. При неприятии человек автоматически отодвинется. Он вам не доверяет, и перейти в более близкую фазу общения будет сложно. Невербальные сигналы в общении очень важны. Если они совпадают с вашими словами, то человек будет испытывать к вам доверие на интуитивном уровне. Разбираясь в чужих невербальных знаках, вы сможете «читать» собеседника словно книгу. Невербальные сигналы в общении помогут обратить на себя внимание противоположного пола. Девушка, которая владеет «языком тела», имеет больше шансов привлечь понравившегося парня. Кроме того, если леди знакома с таким понятием, как невербальные сигналы симпатии, и умеет их различать, она сможет обезопасить себя от альфонсов, аферистов и пикаперов. С помощью чтения сигналов, которые подает нам тело, можно узнать, что задумал молодой человек, и удостовериться, правда ли он испытывает симпатию. Впрочем, язык жестов полезен не только в делах амурных. Человек, который делает карьеру, получает шанс лучше взаимодействовать с начальством или обойти своих коллег, если владеет такими знаниями.

5. Вербализация

Обмениваясь коммуникативными сигналами, деловые партнеры передают информацию и о своих внутренних психических состояниях: эмоциях, чувствах, переживаниях. Эмоции и чувства служат важнейшими регуляторами их межличностной коммуникации.

Вместе с тем эмоциональное напряжение деловых партнеров, их взволнованность, импульсивность, нервозность, нетерпение могут исказить

смысловое поле информации, создавая своеобразный «эмоциональный шум», в связи с чем возникает необходимость в оптимизации эмоционального фона межличностной коммуникации деловых партнеров. Это достигается с помощью техник регуляции эмоционального напряжения. Поэтому важным звеном технологической цепочки информационно-коммуникативных технологий является вербализация эмоций и чувств.

Техники вербализации эмоций и чувств

Техники вербализации эмоций и чувств включают:

- непосредственную вербализацию собственных эмоциональных состояний партнера;
- косвенную (опосредованную) вербализацию эмоций и чувств партнера;
- метафорическую вербализацию эмоциональных состояний партнера;
- вербализацию общности с партнером;
- вербализацию значимости партнера.

Техника непосредственной вербализации эмоций и чувств состоит в прямом информировании партнера о собственном эмоциональном состоянии («Меня взволновало...», «Меня тревожит...», «Меня беспокоит...», «Меня радует...») или вербализации переживаемых партнером эмоций и чувств («Вас беспокоит...», «Вас тревожит...», «Вас удивляет...»). Непосредственная вербализация позволяет несколько снизить напряженный психоэмоциональный фон межличностной коммуникации деловых партнеров.

Косвенная (опосредованная) вербализация эмоций является более эффективной для локализации негативных эмоций партнера, когда их непосредственная вербализация не только неуместна, но и неприемлема (например, в сложных конфликтных ситуациях, когда прямая (непосредственная) вербализация негативного эмоционального состояния партнера лишь провоцирует его усиление).

Косвенная вербализация чаще всего реализуется в таких формулировках, как: «Я понимаю, что это беспокоит вас», «Я чувствую, что вы чем-то расстроены». Использование позитивных высказываний при вербализации негативных эмоций способствует снижению эмоциональной напряженности межличностной коммуникации партнеров.

Метафорическая вербализация более приемлема для локализации амбивалентных, противоречивых, эмоциональных состояний деловых партнеров, которые связаны с их двойственным отношением друг к другу, с одновременным принятием и отвержением каких-либо свойств друг друга. Например, нетерпение партнера в межличностной коммуникации может быть связано с тревожным ожиданием бурной эмоциональной реакции на его деловое предложение или с предчувствием быстрого разрешения деловой проблемы. Метафорическая вербализация, использующая аналогии, сходства, сравнения, которые понижают психическое напряжение,

способствует позитивной коррекции дискомфортного эмоционального состояния делового партнера.

Техники вербализации общности с партнером. Регуляция эмоционального напряжения в межличностной коммуникации деловых партнеров может осуществляться и с помощью техник вербализации общности с партнером. Подчеркивание общности с партнером должно быть релевантным (уместным), относящимся к деловой, профессиональной или личностной, персонифицированной зоне партнера.

Если подчеркивание общности с партнером связано с выделением личностных черт, то эти черты должны восприниматься как его достоинства. Примером вербализации общности с партнером может служить высказывание: «Нам с вами, как творческим людям, присущи изобретательность и поиск нестандартных решений деловой проблемы».

Техники вербализации значимости партнера. Оптимизировать эмоциональное состояние делового партнера можно также с помощью техник вербализации его значимости в решении деловой проблемы. Поскольку «эмоциональный язык» деловых партнеров в межличностной коммуникации нередко является неконгруэнтным, для получения правдивой обратной информации важно подчеркнуть ценность вклада партнера в нахождение оптимального варианта решения деловой проблемы. Такое подчеркивание значимости партнера способствует смягчению напряженного эмоционального фона деловой коммуникации.

Необходимое условие вербализации значимости партнера – эмоциональный оттенок формулировки высказывания, его убедительность и искренность. Примером вербализации значимости партнера может служить формулировка: «Ваша способность к быстрому нахождению решений в сложных экономических ситуациях вызывает восхищение».

Техники активного слушания

Добиться взаимопонимания с партнером в деловой коммуникации помогают и техники активного слушания. Основными компонентами этих техник являются три ступени рациональной вербализации высказываний партнера: А, Б, В (разработка этих ступеней и их практическое применение впервые было осуществлено Карлом Роджерсом, основателем гуманистического направления в психологии).

Вербализация на ступени А включает повторение сказанного партнером с цитированием его отдельных фраз. Такая вербализация позволяет выделить в высказывании партнера главную мысль и «возвратить» ее партнеру в наиболее приемлемой, мягкой форме. Например, партнер-коммуникатор: «Я считаю, что коммерческий успех невозможен без создания привлекательного имиджа фирмы»; партнер-реципиент: «Вы считаете, что достижение коммерческого успеха невозможно без создания привлекательного имиджа фирмы!».

Вербализация на ступени Б. Если цитирование партнера является нежелательным или нерелевантным «смысловому полю» диалога, то необходимо перейти ко второй ступени вербализации – ступени Б. Она состоит в перефразировании – вербализации высказывания партнера посредством иной формулировки. При перефразировании важно соблюдать два условия: перефразирование должно быть лаконичным и релевантным, соответствующим главному смысловому содержанию высказывания партнера. Ключевые фразы начала перефразирования могут быть следующими: «Если я правильно понимаю Вас, то...», «Другими словами, вы считаете, что...»

В российской деловой культуре, отличающейся высокой контекстностью и полиактивностью, ориентированной больше на поддержание хороших личных отношений с партнером, чем на конечный результат, применение ступени Б получило наибольшее распространение.

Вербализация на ступени В. Наиболее продуцируемая ступень вербализации в российской деловой культуре – ступень В. Она состоит в интерпретации – формулировании высказывания, в котором присутствует предположение об истинном значении вербализованного суждения партнера или причинах его употребления в деловом разговоре.

В техниках К. Роджерса интерпретации используются крайне редко, поскольку, по его мнению, они могут быть неточными, искажающими смысловое поле высказывания партнера или лишаящими партнера его защитной маски. «Встреча с самим собой» в присутствии других не всегда приятна. Однако в российской деловой культуре межличностной коммуникации использование ступени В более привычно и приемлемо.

Техники постановки вопросов

Важное значение при этом приобретают техники постановки вопросов. Они играют большую роль в выявлении смыслового поля информации, получаемой от партнера. Алгоритм этих техник включает в себя формулировку открытых, закрытых и альтернативных вопросов.

Техники постановки открытых вопросов предполагают развернутый ответ делового партнера и получение от него дополнительной информации. Формулировки этих вопросов рекомендуется начинать со слов: «Что?», «Как?», «Каким образом?», «Почему?», «При каких условиях?» (например: «При каких условиях Вы хотите достигнуть изменения сложившейся ситуации?»).

Вопрос «Почему?» в деловой коммуникации может мобилизовать защитные реакции партнера, вызвать его раздражение. Поэтому к его постановке рекомендуется прибегать как можно реже.

К открытым также можно отнести:

- информационные вопросы, задаваемые с целью получения информации о каких-либо объектах, включенных в деловую ситуацию;
- ознакомительные вопросы, предполагающие выявление мнения партнера по какому-либо конкретному вопросу;

– зеркальные вопросы, повторяющие те слова партнера, которые акцентируют смысловой оттенок высказывания.

Все перечисленные виды вопросов расширяют информационные рамки деловой коммуникации и создают благоприятные возможности для поддержания непрерывного диалога с партнером.

При применении техник постановки открытых вопросов необходимо использовать такие формулировки, которые приемлемы для партнера и не вызывают у него психического отторжения. Поэтому вопросы, содержащие скрытые обвинения, упреки, домыслы, из деловой коммуникации должны быть исключены.

Техники постановки закрытых вопросов предполагают однозначный ответ делового партнера. По существу, закрытые вопросы связаны с однозначными ответами «да» или «нет». Кроме того, они могут предполагать и такие краткие ответы, которые сообщают дату или название какого-либо события, количественные параметры какого-либо объекта, включенного в деловую ситуацию.

6. Регуляция национального напряжения

Техники регуляции эмоционального напряжения.

Напряжение в деловом общении не всегда является чем-то, что нужно снижать: иногда напряжение наоборот нужно повышать. Поэтому речь может идти как о положительном, так и отрицательном эмоциональном напряжении. При низком эмоциональном напряжении эффективность деятельности низкая. Лишь начиная с определенного его уровня эффективность начинает расти. Следующие техники усиления и снижения психологического напряжения могут быть вам полезны в повседневном деловом общении.

Напряжение в деловом общении не всегда является чем-то таким, что нужно снижать. При этом речь может идти как о положительном, так и отрицательном эмоциональном напряжении. Иногда напряжение наоборот нужно повышать. По-видимому, можно говорить о некотором оптимальном диапазоне напряжения, различающимся для разных ситуаций, тем, партнеров и т.д.

При низком эмоциональном напряжении эффективность деятельности низкая. Лишь начиная с определенного уровня эмоционального напряжения эффективность начинает расти. Однако как только напряжение достигает критической точки, дальнейшего роста эффективности не наблюдается. Напротив, с дальнейшим ростом напряжения эффективность падает.

Кроме того, повышению напряжения будут способствовать ошибки в использовании техник снижения напряжения. Повышению напряжения будет способствовать и использование не вполне уважительных формулировок в технике вербализации чувств.

Таблица. Техники регуляции эмоционального напряжения

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

Владение техниками регуляции эмоционального напряжения позволяет находить комфортный уровень отношения восприятия и действия, поддерживая эмоциональное сопровождение общения на оптимальном уровне.

Обсудим некоторые из этих техник.

1. Техника подчеркивания общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт). Если вам надо снизить эмоциональное напряжение партнера, то стоит указать ему на ваше с ним сходство. Например, проходя собеседование при поступлении на работу, вы можете упомянуть, что являетесь выпускником того же вуза, что и ваш будущий начальник. Это, несомненно, расположит его к вам, снизит напряжение и благоприятно скажется на ходе собеседования. Подчеркивание различий,

напротив, приведет к повышению напряжения. И вам стоит об этом помнить, если вы хотите избежать подобной ситуации.

2. Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения в ваших глазах – это выражение своего восхищения другим человеком, признание его заслуг и достижений. При использовании этой техники важно быть конкретным, опираться на факты и быть искренним.

Это означает, что формула техники не «ты мне нравишься», а «мне кажется ценным то, что ты делаешь».

Для того чтобы по-настоящему подчеркнуть значимость партнера, нужно замечать и запоминать, что он делает. В этой технике проявляется интерес к партнеру.

Если же мы позволим себе принижение партнера, негативную оценку личности партнера, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего, то неудивительно, что очень скоро обнаружим своего партнера в состоянии повышенного эмоционального напряжения.

3. Техника вербализации своих чувств и чувств партнера предлагает нам сообщать словами партнеру по общению о своих чувствах или о тех чувствах, которые, как нам кажется, испытывает партнер. При этом под категорию «чувство» подпадают любые эмоции и эмоциональные состояния и даже вообще любые психические состояния, например, сосредоточенность. Для людей, родившихся и воспитанных в нашей культуре, овладение этой техникой является очень важным навыком. Культурально у нас существует достаточно высокий запрет на выражение чувств, особенно у мужчин. «Если я буду говорить о чувствах, меня неправильно поймут», «Зачем же говорить о своих переживаниях? Они просто подумают, что это мое слабое место». И невысказанная эмоция нарастает, приобретает все более громкое звучание и мешает услышать партнера.

Не стоит забывать, что игнорирование эмоционального состояния – и вашего собственного, и состояния вашего партнера – может привести только к повышению эмоционального напряжения и стать помехой вашему общению.

7. Приемы, повышающие эффективность коммуникации

Эффективная коммуникация – это нечто большее, чем просто обмен информацией. Речь идет о понимании эмоций и намерений, стоящих за словами. Помимо способности четко передать сообщение, нужно уметь слушать так, чтобы уяснить полный смысл того, что говорится, и заставить другого человека почувствовать, что его слушают и понимают.

Цель же эффективной коммуникации – наладить и оберегать взаимосвязь, поддержку и рабочие взаимоотношения, взаимовыгодные и, следовательно, длительные. Как этого достичь? Стопроцентной гарантии никто не даст, однако если соблюдать определенные правила, применять некоторые техники и приемы, можно прокачать свое умение находить подход к людям и доносить свои мысли ясно и быстро.

Начнем с правил.

10 правил эффективной коммуникации.

Чтобы после диалога у обоих осталось приятное чувство взаимопонимания, придерживайтесь следующих правил.

Сначала слушайте.

Активное слушание включает в себя задание вопросов, а также сосредоточенное усилие, которое требуется, чтобы понять ответы вашего партнера – и в то же время отказаться от их оценки. Когда вы регулярно и умело слушаете других, то поддерживаете связь с их реальностью. Быстро узнаете о достижениях и проблемах собеседника и о том, как он справляется со взлетами и падениями. Кроме того, вы показываете, что то, что важно для него, важно и для вас.

В результате ваше мнение имеет больший вес, ведь основано на реальности – реальности собеседника.

Проявите эмпатию.

Когда другие рассказывают вам свою историю, постарайтесь понять их мыслительный процесс и увидеть мир с их точки зрения. Эмпатия – нечто большее, чем просто внимательно слушать. Это умение еще и понимать, не только смысл слов, но и мотивы, эмоции, мысли другого человека. Конечно, это не просто. Но сознательное усилие уже лучше, чем обдумывание своего ответа, пока говорит собеседник.

Сосредоточьтесь на позитивном

Жить в негативе – это верный способ «отвернуть» от себя собеседника. Он не станет слушать вас с полным придыханием, потому что ваше появление в его жизни будет связано с жалобами, стенаниями и пессимизмом. Поэтому сосредоточьтесь на положительном. Находите общую точку зрения, даже если вы не согласны. Старайтесь радовать собеседника своим настроением, даже если ситуация к этому не располагает.

Будьте искренним

Когда хвалите собеседника, не нужно льстить или слагать оды в честь его поверхностных качеств. Будьте искренними.

Во время критики или обратной связи не заикливайтесь на одном негативе, помните, что вы, прежде всего, хотите помочь. Если нужно, извинитесь.

Будьте конкретны

Люди пока еще не научились читать мысли. Поэтому не просто рассказывайте другим, как их цените или что вас беспокоит. Подскажите им, как можно исправить ситуацию.

Если вам не нравится что-то в собеседнике, скажите конкретно о том, что именно, и предложите выход.

Уважайте собеседника

Вы получаете уважение, когда демонстрируете его по отношению к другим. Признавать людей и показывать уважение можно совершенно простыми и несложными способами:

кивнуть головой;

улыбнуться;
просто поприветствовать.

Избегайте сарказма и резких замечаний, которые вызывают негативные эмоциональные реакции. Говорите с другими так, как вы хотите, чтобы они говорили с вами.

Делайте паузы

Пауза в нашем случае – это просто остановиться и подумать, прежде чем начать говорить. При помощи автоматизма ничему новому научиться нельзя, а вы наверняка читаете эту статью для того, чтобы узнать что-то новое и привить себе полезный навык.

Будьте честны

Как вы себя чувствуете, когда появляется мысль-ощущение: «Он(она) от меня что-то скрывает?». Честность вовсе не означает, что вы должны делиться всем и со всеми.

Честность – это умение придерживаться прозрачности во время диалога. Если говорите на какую-то тему, не стоит вилять.

Знайте, когда нужно уступить

Многие люди не могут удержаться и не начать атаковать любое мнение, которое им было высказано – и часто жалеют об этом.

Помните, что люди эмоционально привязаны к своим убеждениям. Если вы безжалостно раскрываете каждый изъян в рассуждениях партнера, то даже если вы правы, он будет чувствовать себя ущемленным.

Это не значит, что вы должны соглашаться с неправильным мнением. Речь, скорее, идет о том, чтобы научиться выбирать, в каких битвах стоит принимать участие.

Будьте последовательны

Общение должно напоминать равномерно бегущий поток, а не хождение по раскаленным углям или океанский шторм.

Тема 5

ФОРМЫ, ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ В ЮРИДИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

План:

1. Формы, особенности коммуникации в юридической деятельности.
2. Варианты начала и продолжения разговора на деловых мероприятиях.
3. Подготовка представления личной презентации.
4. Медиация.
5. Выступление юриста в прениях.
6. Иные виды коммуникации.
7. Поддержка связи с новым контактом.

8. Личные стратегии нетворкинга и плана действий на мероприятиях.
9. Противодействие манипуляциям.
10. Резюмирование позиции.
11. Эффективная полемика, выступление в равнодушно настроенной аудитории.

1. Формы и особенности коммуникации в юридической деятельности

Труд юристов большинства специальностей связан с постоянным общением. Поэтому коммуникативная функция, которая состоит в общении в условиях правового регулирования, является одной из главных сторон деятельности юриста. Процессы подготовки, издания и опубликования правовых актов, уяснения и разъяснения правовых предписаний, их систематизации и реализации сопровождаются речевым общением. Чтобы закон выполнялся, он должен быть доступен всем тем, к кому обращен. «Достаточно сказать, что любой текст, написанный юристом, будь то проект соглашения, либо приговор суда, либо проект нормативного акта, в конечном счете должен быть оглашен, доведен до сведения, согласован, выработан совместно» – Альфред Эрнестович Жалинский А.А. Попов И.И. Нагорная Ксения А. Барышева О. Л. Дубовик.

Известно, что при помощи одних и тех же слов можно по-разному передать смысл и значение одного и того же правового акта, а при использовании одних и тех же документов можно прийти к противоположным выводам относительно их содержания. С помощью речевых коммуникативных средств юрист устраняет эту двусмысленность и неопределенность, управляет участниками социально-правовой практики и выносит эффективные и качественные решения по многообразным вопросам, регулируемым правом. Вся профессиональная деятельность юриста осуществляется в результате взаимодействия с другими людьми. Профессия юриста предполагает обширную речевую практику, необходимость использования точных словесных выражений правовых понятий, категорий и сопряжена с подготовкой и оформлением большого количества правовых документов, с передачей и получением информации в устной и письменной форме. Чтобы эффективно, с максимальной пользой участвовать в межличностных отношениях, плодотворно вести диалог, необходимо обладать знаниями об этапах, стратегии и тактике речевого коммуникативного процесса. Речевой коммуникативный процесс в юридической практике – это обмен информацией в профессиональной деятельности юриста, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Представляет интерес точка зрения И.А. Гореловой, которая считает, что с момента вовлечения юридического учреждения в коммуникативный процесс (в качестве опосредующего звена) его участникам присваиваются

статусы «истца» и «ответчика». Коммуникант «истец» считает свои права нарушенными, коммуникант «ответчик» привлекается к делу в связи с предъявленным к нему истцом иском требованием. В процессе юридической коммуникации стороны решают определенные прагматические задачи: во-первых, сделать должностное лицо, от которого непосредственно зависит принятие решения по спорному вопросу, сопричастным к реализации своего проекта посредством убеждения; во-вторых, осуществлять контроль над проектом деятельности другой стороны и по возможности заблокировать «контрпроект» – Гойхман О.Я., Надеина Т.М.

Профессиональное осуществление любой формы речевой юридической коммуникации – консультации или допроса, судебных прений или переговоров – требует, кроме специальной подготовки, овладения стратегическими и тактическими навыками. Верный выбор юристом тактических средств речевой коммуникации ведет к ее оптимизации, а также к эффективному решению поставленных стратегических задач. Речевая коммуникация в юридической практике может одновременно решать разные задачи: обмен информацией и демонстрация отношения друг к другу, взаимное влияние и взаимное понимание, продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений. Под коммуникативно-речевой стратегией понимается «совокупность запланированных говорящим заранее и реализуемых в ходе коммуникативного акта теоретических ходов, направленных на достижение коммуникативной цели» – Титова Л.Г.

Коммуникативно-речевая стратегия в юридической практике – это линия речевого поведения, которую избирает юрист для выполнения коммуникативной задачи, достижения своих целей в речевом взаимодействии. Стратегия речевой коммуникации юриста охватывает всю сферу построения процесса речевого общения в юридической практике и включает в себя ориентировку в ситуации общения, планирование речевого взаимодействия в зависимости от конкретных условий коммуникации и личности собеседника. К стратегическим элементам речевой юридической коммуникации можно отнести выбор цели, ситуации, условий общения, объекта речевой юридической коммуникации.

Цель речевой юридической коммуникации – предвидимый результат социально-речевого взаимодействия, на достижение которого направлены усилия сторон.

Цель взаимосвязана с параметрами речевой деятельности юриста и с характером ситуации общения. Многообразие форм речевой юридической коммуникации определяет различные стратегии. Например, консультирование в качестве своей цели предполагает взаимную передачу информации. Поэтому было бы глупо и методически неверно стремиться к любым конфликтам в такой коммуникации с целью утвердить свое мнение во что бы то ни стало. А при проведении переговоров основной целью является решение конкретной проблемы. В судебных прениях стратегическая цель заключается в нахождении объективной истины при реконструкции исследуемых

событий и фактов. Ошибки в выборе стратегии речевой юридической коммуникации ведут к неэффективности и прекращению коммуникативного процесса. Коммуникативно-речевая стратегия характеризуется установлением определенных отношений между участниками процесса коммуникации и реализуется с помощью ряда коммуникативно-речевых тактик. – Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение.

Коммуникативно-речевая тактика – это совокупность практических ходов, речевых действий в реальном процессе речевого взаимодействия юриста с другими людьми. Это система коммуникативно-речевых приемов, в совокупности выполняющих ту или иную функцию, служащую наряду с другими для реализации одной из коммуникативно-речевых стратегий. – Усманова Е.Ф., Герасимова Н.Р. Речевое действие – элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации юридической коммуникации. Тактика речевой коммуникации определяется системой оперативных методов, приемов и средств, используемых в процессе обсуждения проблемы и направленных на эффективную реализацию поставленных стратегических целей. Коммуникативно-речевая тактика в юридической практике включает конкретные приемы привлечения внимания, установления и поддержания контакта с партнером и воздействия на него, убеждение или переубеждение партнера, приведение его в определенное эмоциональное состояние и т.д.

Нарушение соответствия тактических средств, приемов в речевой юридической коммуникации влечет деформацию процесса общения. Например, к адвокату, позволившему себе разговаривать с клиентом на повышенных тонах в конфликтной манере, а не в вежливой, тактичной форме, данный клиент больше не обратится и другим отсоветует. На сегодняшний день в отечественной науке пока не сформировано самостоятельное научное направление по коммуникативным дисциплинам, нет специальных исследований, посвященных речевой юридической коммуникации. В российской юридической литературе практически отсутствуют научные работы, систематизирующие разнообразные формы, способы и средства, используемые в практике речевой юридической коммуникации, что объясняется сложностью исследования данного института, имеющего комплексный характер.

В среде же социальных наук Запада эта область социально-научного знания занимает отдельное место и известна как «Communication» или «Communication Studies» (что определяется как теория коммуникации). Коммуникативная подготовка в зарубежных университетах осуществляется в виде основных курсов по коммуникации, обязательных для специалистов различных направлений. Логика такого обязательного для всех преподавания проста: в современном деловом профессиональном мире коммуникативные умения считаются ключевыми. Практически все западные ученые говорят о том, что среди всех профессиональных качеств навыки общения –

слушать, говорить, убеждать, работать с разного рода информацией, проводить переговоры, координировать свои действия с действиями партнеров, работать в команде и т.д. – наиболее высоко значимы.

Итак, юристу необходимы знание этапов, правил использования обратной связи, владение стратегиями и тактиками речевого коммуникативного процесса. Все это входит в коммуникативную компетентность юриста, и чем более он компетентен в познании процесса речевой юридической коммуникации, в применении правил речевой коммуникации, тем многообразнее его стратегии и тактики, тем успешнее он добивается своих целей.

2. Варианты начала и продолжения разговора на деловых мероприятиях

Понятие «деловая беседа» весьма широко: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем. Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности.

Подготовка к деловой беседе, особенно по решению спорных и деликатных вопросов (решение конфликта, торговые переговоры, экономические или политические соглашения, сделки и т.п.), является трудным и ответственным делом. Подготовка включает: составление плана беседы на основе установления основных задач беседы, поиск подходящих путей для решения этих задач, анализ внешних и внутренних возможностей осуществления плана беседы, прогноз возможного исхода беседы, сбор необходимой информации о будущем собеседнике, отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции, выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения (давление, манипуляция, просьбы о помощи, сотрудничество).

Начало беседы: встреча и вступление в контакт. Тип контакта «сверху», «снизу», «наравне», дружелюбно, нейтрально, агрессивно устанавливается еще до первых слов, в зависимости от того как вошел человек, какова его поза, взгляд, интонация первых фраз, взаимное расположение в пространстве. Соответственно, «встреча гостя» может проходить по-разному: от встречи у дверей кабинета до легкого подъема подбородка, кивка или полного игнорирования вошедшего, углубленного изучения бумаг. И приветствием может быть как улыбка, кивок, рукопожатие, усаживание, так и подчеркнута недовольный вид. Все эти невербальные нюансы вступления в контакт во многом прогнозируют дальнейшее взаимодействие собеседников. При несогласованности межличностных позиций (например: «родитель –

взрослый») установить контакт сложнее, кто-то из собеседников должен сменить тип контакта: либо «взрослый» вынужден перейти в позицию «снизу» – просителя, «ребенка», либо – наоборот. Если собеседники знакомы и возникает необходимость в каких-то «вежливых» фразах, то можно использовать стандартные фразы: «Как дела? Как настроение?», если звучит ответ: «В порядке», то можно переходить к формулировке беседы. Если ответ «Да так себе», то следует снять остроту состояния, чтобы человек выговорился – «А что?» – «Да, то-то...», при этом не следует вникать в подробности, достаточно оказать эмоциональную поддержку: «Ну и ну!» Недопустимо «самоубийственное начало беседы», которое бывает следующих видов:

1) неуверенность, обилие извинений («Извините, если я вам помешал...»), «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»);

2) неуважение, пренебрежение к партнеру («Давайте с вами быстренько рассмотрим...»), «Я случайно проходил и заскочил к вам...»);

3) фразы «нападения» («Что за безобразие творится?»), которые вынуждают собеседника занять оборонительную или агрессивную позицию (т.е. сразу создается барьер между собеседниками). Несколько первых фраз часто оказывают решающее влияние на желание или нежелание продолжать разговор и слушать собеседника. Приведены четыре основных приема для начала беседы: Метод снятия напряжения. Его цель – установить тесный контакт – предполагает несколько приятных фраз личного характера, возможна легкая шутка. Метод зацепки. Это может быть необычный вопрос, сравнение, личные впечатления, анекдотический случай, краткое изложение проблемы.

Метод стимулирования воображения – это постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель – пробудить интерес к беседе. Метод прямого подхода (непосредственный переход к делу, без вступления), но он подходит для кратковременных, не очень важных деловых контактов. Ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, обращение к собеседнику по имени-отчеству, проявление уважения к личности собеседника, внимание к его интересам, обращение за советом в сочетании с собственным достойным внешним видом (имеет значение одежда, поза, выражение лица, интонация голоса) способствуют созданию благоприятной атмосферы для беседы. Люди, владеющие развитыми коммуникативными умениями, с первой минуты встречи начинают «присоединение» к собеседнику, присоединение к ритму его дыхания, темпу, громкости речи, к его презентативной системе.

Ведение беседы и подведение итогов.

Постановка проблемы и передача информации – важный этап беседы. Постановка цели беседы может быть различной. Цель может быть поставлена как проблема (обсудить проблему, пригласить к выработке ее решения), в этом случае ответственность за решение проблемы распределяется на обоих собеседников. Цель беседы может быть поставлена и как задание, задача (дается готовое решение в сопровождении описания самой

ситуации). Не только начальник, но порой и подчиненный может использовать этот подход; например, начальник цеха приходит к директору и говорит: «Для наведения порядка в цехе вы должны издать приказ о наказании нерадивых». Если цель беседы поставлена как задание, то тогда человек ответствен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена сама проблема – это его может и не волновать. Порой (умышленно или неумышленно) в беседе осуществляется манипулирование собеседником, например, цель беседы поставлена внешне как проблема, но сама проблемная ситуация описывается так, что подталкивает другого человека к определенному единственному решению, то есть вроде бы ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком. Стремиться перейти от монолога к диалогу, дать возможность собеседнику показать, что он знает, комбинировать виды вопросов (закрытых, открытых, риторических, вопросов на размышление, переломных вопросов). Следите, чтобы ваши вопросы содержали слова «почему, зачем, когда, как?». Это исключает односложные ответы – «да» и «нет». Наблюдать за реакциями собеседника, особенно за невербальными реакциями (жестами, мимикой) и, соответственно, гибко менять свое поведение (скорость, сложность изложения информации и т.п.). Фаза аргументации естественно переплетается с фазой передачи информации, здесь формируется предварительное мнение, занимает определенная позиция по данной проблеме как с вашей стороны, так и со стороны собеседника, но еще можно попытаться изменить складывающееся мнение (позицию).

Для достижения аргументации важно:

- 1) оперировать ясными, точными и убедительными понятиями;
- 2) способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника;
- 3) избегать простого перечисления фактов, а вместо этого излагать преимущества или последствия, вытекающие из этих фактов, интересующих вашего собеседника. Фаза нейтрализации замечаний собеседника, или фаза опровержения, порой играет решающую роль в беседе. Если на ваши доводы последовали возражения оппонентов, то:

- 1) выслушивайте сразу несколько возражений; собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном;
- 2) не спешите с ответом, пока не поймете суть возражения;
- 3) выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть вопроса;
- 4) вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа.

Конкретные вопросы заставляют собеседника высказать то, что нужно сказать, независимо от его собственного мнения. Фазы поиска приемлемого или оптимального решения, а затем принятия окончательного решения могут осуществляться либо в стиле сотрудничества, равноправия

и взаимной ответственности, либо в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров и добровольным либо вынужденным согласием, подчинением другого собеседника. Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник. Сохраняйте спокойствие, умение анализировать исходя из своих позиций. Фиксация договоренности и выход из контакта – заключительный «аккорд» беседы. Итоги беседы должны быть резюмированы, полезно даже сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии партнера (или даже составить официальный протокол решения). Полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника, поздравьте его с достигнутым решением. Что касается выбора слов, то нужно всегда стараться употреблять простые, общеизвестные и общепринятые, всем понятые слова.

3. Подготовка представления личной презентации

Желание презентатора выступить часто сильнее желания аудитории слушать. Поэтому ответственность за успех презентации всегда лежит на выступающем и никогда – на аудитории. Аудитория никому ничего не обязана; самое большее, что она должна делать по законам жанра – присутствовать. Все остальное – забота презентатора. Презентатор может покорить аудиторию с помощью набора специальных приемов. Он должен вызвать в аудитории четыре реакции: внимание, интерес, решение и действие. Презентация – это представление своих способностей, своего продукта или своей компании партнерам, заказчикам, инвесторам или потребителям с целью добиться от них нужного решения (действия). Важно, что презентация – это не просто «показ себя», но показ с целью воздействовать. Об этом часто забывают презентаторы, ограничиваясь намерением вызвать интерес аудитории.

Четыре реакции презентатора Презентатор должен вызвать в аудитории последовательно четыре реакции:

- 1) внимание;
- 2) интерес;
- 3) решение;
- 4) действие.

Многие внешне яркие презентации останавливаются на втором состоянии аудитории – вызывают интерес. Тогда как единственной целью презентации является подведение аудитории к принятию решения и осуществлению действий. Презентация – это не показ, а воздействие. Невозможно воздействовать, не привлекая внимания, не вызывая интерес. Поэтому презентация – это такое воздействие, которое осуществляется на основании впечатления и убеждения.

Самые простые реакции аудитории – внимание и интерес – обеспечиваются ярким впечатлением от презентатора. В свою очередь, впечатление

создается личными качествами презентатора, формальными приемами его презентации. Более сложные и самые важные с точки зрения целей презентации реакции аудитории – решения и действия – подготавливаются убеждением. Убеждение же осуществляется с помощью содержательных приемов презентации, экспертных знаний и рациональных аргументов. Добиться внимания и интереса можно элементами шоу, эпатажа. Но этого недостаточно для достижения целей презентации. Для того чтобы аудитория приняла решения и совершила действия, необходимо убедить ее в выгоде таких решений и действий. Иными словами, добиться впечатления можно яркостью презентации. Добиться убеждения можно с помощью аргументов выгоды. Четыре этапа подготовки к презентации

Подготовка презентации сводится к осуществлению четырех действий. Необходимо:

- 1) знать цели;
- 2) иметь план;
- 3) владеть темой;
- 4) контролировать время.

Формируя сценарий будущей презентации, необходимо, прежде всего, понять собственные цели. Выступление на презентации должно содержать вступление, основную часть и заключение. Объем информации и примеров, составляющих части презентации должен иметь внутреннее соотношение 2 к 3: две трети приходятся на основную часть и одна треть – на вступление с заключением. Презентатор должен продумать не только содержание презентации, но и форму подачи, то есть выступить режиссером-постановщиком. Необходимо иметь представление о месте, времени, аудитории, технических средствах презентации, оценить место, с которого будет вестись презентация (слышимость, видимость), пространство, по которому можно будет перемещаться перед аудиторией. Необходимо прорепетировать выступление. Репетиция крайне важна с точки зрения определения необходимого времени. Надо обязательно учесть фактор времени. Для этого в тексте выступления (если текст большой) делаются специальные временные отметки, позволяющие контролировать время в ходе выступления. Если презентатор видит, что он не укладывается в отведенное время, то лучше пожертвовать каким-то фрагментом основной части, чем заключением. Сделать это надо самостоятельно, а не под давлением ведущего или аудитории. Для этого и нужен контроль времени. Ведь самая частая ошибка выступающего – под конец отведенного времени он начинает торопиться и смазывает концовку.

В особо важных случаях, перед презентацией не помешает начитать текст выступления вслух, причем не шепотом, а в голос.

Существует четыре основных способа подготовки текста выступления на презентации. 1. Заучивание текста наизусть. 2. Тезисный план. 3. Цепочка ключевых образов. 4. Речевые модули – карточки. Заучивание текста

наизусть – очень простой прием, применяемый младшими школьниками. Однако он ограничивает возможности презентатора свободно общаться с аудиторией. Заминка с текстом может выбить из седла. Тезисный план – наиболее традиционная форма подготовки текста. При подготовке тезисного плана необходимо, помимо основных тезисов, записывать иллюстрации, статистические данные, необходимые для иллюстрирования тезисов. Цепочка ключевых образов предполагает использование того же механизма, что и тезисный план, но уже на уровне образов, а не понятий. Это очень хороший способ для опытного презентатора, хорошо владеющего темой: он пишет себе речевую программу, состоящую не из цифр и фактов, а из образов и красочных иллюстраций. Оно получается живым и интересным, так как изначально упор сделан на яркие, запоминающиеся примеры-образы. Специально подготовленными речевыми модулями на карточках пользуются даже лидеры многих государств. На карточке размером 9×12 см (чтобы помещались во внутренний карман пиджака и удобно лежали в руках) в особом порядке записывают речевой модуль – законченный смысловой фрагмент будущего выступления. Речевой модуль содержит два-три объединенных темой тезиса или образа, несколько примеров или деталей, стыковую фразу для перехода на следующую карточку. Иногда карточки-модули готовят таким образом, чтобы по ходу выступления можно было отказаться от некоторых из них, пропустить, если это необходимо. Таким образом, речь составляется из карточек. Невербальное воздействие на аудиторию Важнейший фактор презентации – невербальное воздействие на аудиторию.

Невербальное воздействие оратора на аудиторию осуществляется в четырех сферах:

1. Мимика.
2. Пластика.
3. Жесты.
4. Вокал.

Мимика – это выражение лица. Оно должно быть открытым, приветливым, сосредоточенным, решительным. Необходимо использовать улыбку – в зависимости от потребностей контекста. Однако мимика должна быть адекватной. Если презентатор будет докладывать инвесторам о кризисных явлениях в компании и при этом улыбаться, его сочтут внутренним врагом. В этом случае больше подойдет сосредоточенное, деловитое выражение лица.

Пластика включает позы, положение тела, а также перемещение в пространстве. Если презентация ведется стоя и не из-за трибуны, то допускается и даже рекомендуется перемещаться перед аудиторией. Необходимо намечать две-три точки удобного общения с аудиторией и попеременно занимать их. Уверенное движение презентатора перед аудиторией показывает, что он, как лидер, способен контролировать территорию. К тому же передвижение помогает удерживать внимание слушателей. При демонстрации слайдов

с экрана рекомендуется стоять слева от экрана (для аудитории). Тогда рефлекс чтения заставит аудиторию «читать» композицию слева направо, то есть с презентатора на экран.

Жесты – это движения руками. Руки доставляют немало проблем для начинающих лекторов и презентаторов. Не стоит сцеплять их или прижимать по швам. Самая нелепая и частая ошибка в позе выступающего – стоять. Скрещивание рук на груди, как считается, означает закрытость, настроенность на оборону. В карманах руки держать тоже не всегда прилично. Умелые жесты руками придают речи выразительность, задают ритм, помогают расставить акценты. Не рекомендуется вертеть в руках ручку или очки, мусолить текст выступления – слишком суетные движения выдают волнение, а лист бумаги хорошо передает дрожь. В то же время ручка, или очки, или текст выступления могут стать дирижерской палочкой. Умеренное дирижирование своей речью и вниманием аудитории – наилучший способ занять руки, включить их в презентацию. Можно слегка покачивать рукой с ручкой и легким указанием вперед, на аудиторию, или вверх: делать акценты в нужных местах.

Вокал – это управление голосом. Вокал характеризуют такие факторы, как: громкость; тембр; дикция; интонация; темп. Слишком громкая речь имеет скандальное звучание и раздражает. Слишком тихая усыпляет. Речь должна быть умеренно громкой; необходимо учитывать наличие-отсутствие микрофона. Полезно поинтересоваться у аудитории, хорошо ли слышно. Следует помнить, что комфортная громкость речи обеспечивается не напряжением голосовых связок, а полнотой дыхания. Тембр речи определен природными характеристиками человека. Следует говорить в своем тембре или чуть ниже. Обычно более низкая по тембру речь воспринимается как более солидная. Дикция является важным фактором с точки зрения восприятия речи. С античных времен риторы специально тренировали дикцию, для этого существует набор упражнений. Важно четко артикулировать слова, то есть использовать всю необходимую амплитуду артикуляционных движений (грубо говоря, открывать рот шире, не мямлить) – это придаст речи четкость. Правильная интонация будет достигнута в том случае, если презентатор начнет чуть-чуть декламировать свое выступление (примерно, как стихи). Каждый человек понимает, чем чтение по бумажке отличается от декламации, и каждый человек со школьной скамьи способен реализовать и тот, и другой режим произнесения речи. Темп речи крайне важен как с точки зрения восприятия речи, так и с точки зрения восприятия статуса выступающего. Если оратор старается «выпасть» как можно больше, то это создаст впечатление, что он имеет низкий статус: его редко слушают, вот он и торопится успеть высказать все, пока возможность представилась. Человек, не успевающий закончить выступление, проваливает его. Оптимальная скорость – 100–140 слов в минуту. Необходимо предусмотреть несколько пауз. Часто люди сбиваются на быструю речь от волнения. Чтобы избежать этого, можно двигаться перед

аудиторией, размеряя речь шагами (но не нужно метаться). Замедлить речь до нужной скорости помогает специально акцентированная артикуляция, дирижирование ручкой, а также правильное интонирование.

4. Медиация

Медиация – переговоры сторон с участием медиатора с целью урегулирования спора путем выработки взаимоприемлемого медиативного соглашения.

Медиация основывается на доверии: стороны доверяют медиатору как лицу, способному обеспечить эффективное ведение переговоров.

Стороны самостоятельно выбирают медиатора и заключают соглашение о применении медиации.

Медиатором может быть физическое лицо, имеющее высшее юридическое или иное высшее образование, прошедшее подготовку в сфере медиации в порядке, устанавливаемом Министерством юстиции Республики Беларусь, либо имеющее опыт работы в качестве примирителя в соответствии с процессуальным законодательством, получившее свидетельство медиатора, выданное Министерством юстиции Республики Беларусь на основании решения Квалификационной комиссии по вопросам медиации.

Услуги медиатора являются платными. Размер вознаграждения устанавливается по соглашению со сторонами.

Какие споры можно урегулировать с помощью медиации?

Споры, возникающие из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной хозяйственной (экономической) деятельности, а также споры, возникающие из трудовых и семейных правоотношений, если иное не предусмотрено законодательными актами или не вытекает из существа соответствующих отношений.

Применение медиации на условиях, установленных Законом Республики Беларусь «О медиации», допускается в целях примирения супругов при расторжении брака.

Главная цель медиатора:

- установить фактические взаимоотношения спорящих сторон
- содействовать участникам спора в самостоятельном урегулировании конфликта в ходе последовательного и конструктивного диалога
- направить переговорный процесс на выработку взаимовыгодного для обеих сторон медиативного соглашения
- оказать содействие в формулировке позиций медиативного соглашения.

Преимущества медиации:

- оперативное и взаимовыгодное разрешение спорной ситуации путем переговоров в наиболее удобное для сторон время;
- самостоятельное предложение вариантов выхода из сложившейся спорной ситуации и выработка взаимоприемлемого для обеих сторон медиативного соглашения;

- сохранение деловых партнерских отношений и взаимовыгодного сотрудничества в будущем;
- добровольное выполнение принятых стороной обязательств медиативного соглашения;
- гарантия принудительного исполнения достигнутого медиативного соглашения;
- отсутствие проигравшей стороны.

Медиативное соглашение – соглашение, заключенное сторонами по результатам переговоров, проведенных в установленном законодательством порядке в целях урегулирования спора (споров).

Медиативное соглашение заключается сторонами в письменной форме и должно содержать сведения о сторонах, медиаторе, предмете спора, а также о принятых сторонами обязательствах, направленных на урегулирование спора, и сроках их выполнения. Медиативное соглашение подписывается сторонами и медиатором.

Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон. Последствия неисполнения медиативного соглашения могут быть установлены сторонами в медиативном соглашении.

Принудительное исполнение медиативного соглашения осуществляется в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством.

Как долго проводится медиация?

Срок проведения медиации не может превышать шести месяцев со дня заключения соглашения о применении медиации.

Принципы медиации.

Основными принципами медиации являются:

- добровольность;
- добросовестность, равноправие и сотрудничество сторон;
- беспристрастность и независимость медиатора;
- конфиденциальность.

5. Выступление юриста в прениях

Генетически в основе юридических препятствий в реализации прав и законных интересов всегда лежит коллизия, конкуренция, конфликт интересов: правомерного и противоправного либо правомерных интересов различных социальных субъектов, одни из которых, устанавливая препятствия другим, стремятся извлечь максимальную выгоду для себя, в том числе путем лоббирования того или иного содержания правовых норм. В любом случае, признание того или иного юридического фактора препятствием в реализации прав и законных интересов требует, чтобы исследователь выявил истинный интерес, лежащий в основе препятствия, установил его социально-правовую природу и носителей.

Актуальность избранной темы очевидна и обусловлена реалиями современности: «Профессионал сегодня – это специалист, который не только

грамотно применяет полученные в вузе знания и умения, но и способен самостоятельно, творчески мыслить».

1. Речемыслительная активность рассматривается нами как неотъемлемая составляющая личности юриста. Это следует из анализа профиограмм юристов разных специальностей. Профиограммы – это описание профессионально значимых качеств, знаний, умений и навыков, тех составляющих, без которых невозможна профессиональная (в данном случае, юридическая) деятельность. Проанализировав профиограммы следователя, прокурора, судьи, адвоката, юрисконсульта с интересующей нас коммуникативной стороны деятельности юриста и пришли к выводу: коммуникативный аспект юридической деятельности является одним из доминирующих. Представителям всех юридических профессий необходимы такие качества, как общительность, эмоциональная устойчивость, чуткость, умение мыслить логически, выводить следствия из проанализированного массива информации, четко формулировать свои мысли устно и письменно, представлять свои доводы в обоснованной и убедительной форме, слушать и слышать собеседника, т.е. уметь вести беседу, допрос, диалог. Чтобы соответствовать всем этим требованиям, нужно постоянно совершенствовать культуру речи, которая предполагает богатство словарного запаса, правильность словоупотребления, знание норм современного русского литературного языка, использование эмоциональных компонентов речевой коммуникации.

2. Данные профиограммы являются своеобразным ориентиром юридического образования. Именно на развитие названных качеств юриста и должна быть нацелена вся деятельность преподавателей-словесников по подготовке будущих юристов. Приоритет на занятиях должны иметь творческие задания, развивающие самостоятельность мысли студентов, их способность рассуждать, размышлять, четко и ясно формулировать суждения. Особое значение в развитии речемыслительной активности студентов имеют интерактивные формы обучения. Правда, в последнее время понятие «интерактив» стало непопулярным.

Давайте рассмотрим ситуацию, когда обвинитель рассматривает дело в связи с социальной действительностью и на ее фоне, указывает на негативные явления в обществе. В такие моменты он использует публицистический стиль. Характерной приметой публицистического стиля, определяющей личностный характер всего повествования, является употребление личных местоимений (я полагаю; нам известно), с помощью которых оратор объединяет свою позицию и позицию слушателей (нам известно), тем самым позиционируя себя и аудиторию как единый коллектив, объединенный общей целью. Характерно также использование формы 2-го лица множественного числа глаголов, выражающих непосредственное обращение оратора к слушателям (посмотрите, вы знаете). Публицистический стиль изложения, используемый А.Ф. Кони, более или менее насыщен различными образными средствами. Для речи оратора характерна строго нормированная

литературно-книжная лексика с небольшими вкраплениями элементов «высокого», официально-делового и разговорного. В тех фрагментах, в которых обвинитель призывает присяжных заседателей принять судебное решение по справедливости, по совести, наряду с признаками публицистического, выявляются особенности официально-делового стиля. Основные образные средства в таких фрагментах – эпитеты, антитеза, сравнения, метафоры. Они призваны оказывать эмоциональное воздействие на слушателей, а также являются средством выражения отношения говорящего к сообщаемому. Оратор эмоционален, но, вместе с тем, подчеркнуто объективен и беспристрастен. Его беспристрастность проявляется, в том числе, в «обезличенности» речи: здесь нет обращений вы, присяжные заседатели, судьи, хотя обвинитель обращается именно к присяжным заседателям. В таких отрывках обнаруживается свойственное судебной речи сочетание рационального с эмоциональным. юрист речевой коммуникация логика.

Логическое, рациональное проявляется, в частности, в употреблении синтаксических конструкций: сложные предложения с придаточными определительными, условия; простые предложения в составе сложного, осложненные деепричастными, причастными оборотами, что характерно для официально-делового стиля. Признаки этого стиля выявляются и на лексическом уровне. Так, в ораторскую речь вплетаются элементы юридического языка: суд, приговор, закон. Оратор употребляет конструкции, типичные для этого стиля: твердое слово закона, суд исполняет свою обязанность. Используется литературно-книжная лексика с элементами официально-делового юридического языка. Смешение единиц разных стилей приближает ораторский стиль к публицистическому. Важнейшее назначение судебной речи – установление истины по разбираемому делу. Отсюда процессуальная задача обвинителя – проанализировать материалы дела с точки зрения обвинения. Исследование обстоятельств дела, доказательство истинности позиции обвинения обуславливают стилистические характеристики речи. В ней преобладают логические формы изложения, а формы эмоционально-психологического воздействия представлены в незначительном объеме. Речи оратора свойственны подчеркнутая логичность, последовательность изложения мыслей, которая выражается различными языковыми средствами (специальные средства связи; высказывания с однородными членами предложения; сложные конструкции с четким логическим членением и др.). Синтаксис текста характеризуется преобладанием сложноподчиненных предложений, причастных оборотов. При этом наблюдается полное отсутствие средств выразительности.

Иногда оратор вообще не использует средства выразительности. Описание выполнено языковыми средствами официально-делового стиля: безличность изложения подчеркивается использованием пассивных конструкций, а также краткой формы страдательных причастий (удары были нанесены; наволочка найдена; конец оторван; веревка привязана; захвачено

несколько волос и др.); последовательность фактов отражается через синтаксическое построение со сложными и сложноподчиненными предложениями. Основным речевым приемом здесь являются вопросительные конструкции, отражающие логику развития мысли. Например, предложение может выражать вопросно-ответное единство: «Но если убийство было совершено на чердаке, то куда тащить, да и надо ли тащить труп на расстояние двух-трех шагов? Конечно, нет». Данное предложение выступает средством экспрессивно-логического подчеркивания, развития и подтверждения наиболее важной информации. Оно выражает экспрессивно-эмоциональное уверенное отрицание противоположной позиции и апелляцию к суду. Строгость и простота изложения, бледность словесных красок восполняются использованием разнообразных логических ходов, сочетающихся с описанием, вплетающихся в него и увеличивающих объективность изображаемого. Повествование практически заменяется логическим анализом, описание оказывается необходимым лишь для обоснования посылок, лежащих в основе рассуждения. Сдержанный тон в общем сохраняется от начала до конца фрагмента. Стиль изложения обвинителя, анализирующего доказательства по делу, близок к научному. Подчеркивает безличность изложения, тем самым усиливая впечатление ораторской объективности, пассивная конструкция. Баишева З.В.

Правовой аспект речи – это то, что является содержанием речи: позиция по делу; анализ фактов; характеристика свидетелей; повторение позиции стороны; объяснение закона т.д.

Коммуникативный аспект – это:

1. Целевая установка (мотив и цели) речи – зачем, почему эта речь говорится: чтобы защитить права человека; чтобы обвинить; чтобы повлиять на кого-либо; чтобы оказать воздействие на кого-либо; чтобы убедить в чем-либо; чтобы отказать в принятии искового заявления; чтобы информировать и т.д. Целевых установок речи множество, так как они связаны с потребностями человека в коммуникативном воздействии на других людей. Каждая из целевых установок имеет свои лингвистические и паралингвистические средства выражения, начиная со структуры построения текста и выбора лексикой и кончая интонационным контуром, мимикой и жестами.

2. Коммуникативная ситуация – где, когда, при каких условиях эта речь произносится: во время судебного процесса; во время следствия; во время частной беседы; во время интервьюирования; во время консультирования и т.д.

Психологический аспект – это:

1. Адресант речи – кто говорит, и в какой роли (социальной, речевой, постоянной, переменной, и т.д.) выступает: представитель органов опеки и попечительства; юрист-консультант; представитель органов внутренних дел; уполномоченный по правам ребенка; адвокат; прокурор; судья; преподаватель юридического факультета и т.д.

2. Адресат речи – кому говорят: процессуальному оппоненту; клиенту; органу местного самоуправления; подследственному; обвиняемому; ответчику или истцу; присяжным заседателям; судье; залу суда; студенту-юристу и т.д. Лингвистический аспект публичного выступления – это форма публичного выступления, это как, при помощи каких языковых (и не только) средств передается то, что мы хотим донести до слушателя.

Подбирая слова для выражения мыслей, мы, как минимум, руководствуемся следующими соображениями:

во-первых, подходит ли слово по смыслу (точность);
во-вторых, правильно ли мы его употребляем (правильность);
в-третьих, понятно ли оно собеседнику (доступность);
в-четвертых, уместно ли оно в данной ситуации (уместность);
в-пятых, выразительно ли оно (выразительность); и, наконец, верно ли мы располагаем слова относительно друг друга (логичность). Итак, при помощи каких языковых средств мы достигаем поставленных целей:

1. При помощи формирования коммуникативных качеств публичного выступления юриста.

2. Применения риторических приемов привлечения и удержания внимания аудитории.

3. Учета особенностей стиля публичного выступления юриста.

4. Учета особенностей жанра публичного выступления стороны по делу (защита нарушенных прав несовершеннолетних, защита интересов семьи, защита публичных интересов и т.д.).

5. Применения речевых средств воздействия, используемых при публичном выступлении юриста.

6. Использования языковых средств, создающих логичность публичного выступления юриста.

7. Употребления лексических приемов публичной речи юриста.

8. Владения техникой речи (озвученное дыхание, голос, дикция, интонация, паузы и т.д.).

6. Иные виды коммуникации

В зависимости от сочетания различных способов, приемов и стилей общения принято выделять три основных вида коммуникации- вербальную, невербальную и паравербальную. Как считают специалисты, коммуникативное взаимодействие людей на три четверти состоит из речевого (вербального) общения. В процессе коммуникации осуществляется взаимное влияние людей друг на друга, обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами и т.д. Для этого каждая культура создала свою языковую систему, с помощью которой ее носители имеют возможность общаться и взаимодействовать. В науке различные формы языкового общения получили название вербальных средств коммуникации. *Под вербальной коммуникацией понимается языковое общение, выражающееся в обмене мыслями,*

информацией, эмоциональными переживаниями собеседников. Вербальная коммуникация, как считают специалисты по теории коммуникации, может проходить преимущественно в форме диалога или монолога.

Диалогом называется форма общения, состоящая из обмена высказываниями двух взаимодействующих сторон или партнеров. На практике диалог представляет собой взаимные реплики собеседников, которые в свою очередь являются естественным ответом на побуждения собеседника или реакцией на происходящее вокруг. Выделяют следующие типы диалога:

- информативный, состоящий из вопросно-ответной коммуникации и имеющий своей целью получение информации;
- прескриптивный, содержащий просьбу, приказ, обещание или отказ выполнить какое-либо действие;
- обмен мнениями, представляющий собой общение дискуссионного характера между собеседниками с равной коммуникативной компетенцией;
- праздноречивый, представляющий собой эмоциональное общение собеседников.

Монолог является речевой формой общения, рассчитанной на пассивное и опосредованное восприятие, поскольку произносится одним человеком при обращении к другому или многим людям. Выделяют следующие типы монолога:

- информационный, означающий сообщения различного рода.
- драматический.

Стили вербальной коммуникации – совокупность устойчивых и привычных способов поведения присущих данному человеку которые используются им при установлении отношений и взаимодействий с другими людьми. Выделяют следующие стили:

- Прямой стиль представляет собой индивидуальную стабильную форму коммуникативного поведения человека, проявляющуюся в любых условиях взаимодействия с другими людьми.
- Непрямой- позволяет скрывать и камуфлировать истинные желания, цели и потребности говорящего человека.
- Искусный, вычурный- основываются на различной степени использования экспрессивных средств языка, пауз, молчания и т.д.
- Краткий, сжатый
- Инструментальный -ориентирован на говорящего
- Аффективный-направлен на слушателя.

Различного рода чувства, переживания и настроения, не поддающиеся словесному выражению, передаются средствами невербального общения. Под **невербальной коммуникацией** в науке понимается **совокупность неязыковых средств, символов и знаков, использующихся для передачи информации и сообщений в процессе общения.** Невербальные способы передачи информации появились в жизни людей раньше, чем вербальные. Выделяют три типа невербальных средств:

– поведенческие знаки, обусловленные физиологическими реакциями: побледнение или покраснение, а также потоотделение от волнения, дрожь от холода или страха и др.;

– ненамеренные знаки, употребление которых связано с привычками человека (их иногда называют самоадапторами): почесывание носа, качание ногой без причины, покусывание губ и др.;

– собственно коммуникативные знаки – сигналы, передающие информацию об объекте, событии или состоянии.

Люди используют невербальное общение для того, чтобы полнее, точнее и понятнее выразить свои мысли, чувства, эмоции. Эта цель является общей для всех культур, но в разных культурах «слова» невербального языка имеют разное значение, им придается различный смысл. Так, покачивание головой из стороны в сторону для русского человека означает «нет», в то время как для болгарина это значит «да».

Несмотря на двойственный характер, невербальные знаки включают в себя довольно большой объем разносторонней информации о личностных качествах партнеров по коммуникации (их темпераменту, эмоциональном состоянии, социальном статусе, коммуникативной компетенции и т.д.), об отношениях участников коммуникации друг к другу (желаемом уровне общения, типе отношений, динамике взаимоотношений), об отношении к ситуации общения (желание продолжать общение, стремление выйти из коммуникации).

Глубокое и обстоятельное рассмотрение невербальной коммуникации достигается через раскрытие ее основных форм и способов, к которым относятся:

– кинесика – совокупность жестов, поз, телодвижений;

– такесика – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания и другие прикосновения к телу партнера по коммуникации;

– сенсорика – совокупность чувственных восприятий, основывающихся на информации от органов чувств;

– проксемика – способы использования пространства в процессе коммуникации;

– хронемика – способы использования времени в процессе коммуникации;

– окулистика-использование движения глаз или контакт глазами в процессе коммуникации.

Паравербальные средства – совокупность звуковых сигналов, которые сопровождают устную речь, привнося в нее дополнительные значения. Примером такого рода может служить интонация, сигнализирующая о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т.п. Иными словами, при паравербальной коммуникации определенная часть информации передается через голосовые оттенки, которым в разных языках придается определенный смысл. Хотя индивидуальные характеристики

голоса не могут служить надежным показателем личных качеств человека, тем не менее, в процессе общения следует помнить о важной особенности восприятия человека по голосу. Слушатели склонны наделять более высокими достоинствами людей с более совершенной речью (приятный тембр, интонации), приписывать им не только высокие интеллектуальные и психологические качества (обаяние, интеллигентность, доброжелательность), но и значительно более высокие партнерские и деловые качества (компетентность, надежность, уверенность и др.).

С помощью голоса можно передавать основные эмоции – страх, гнев, радость, удивление и эмоциональные состояния – доброжелательность, тревожность, уверенность, заинтересованность. Например, эмоция печали выражается медленным нарастанием и спадом силы и высоты голоса, увеличенной длительностью слогов, падением силы и звонкости голоса. Быстрая речь вызывает представление о человеке активном, энергичном, а низкий глухой голос связывают с человеком целеустремленным, волевым, решительным и т.п.

Назначение паравербальной коммуникации заключается в том, чтобы вызвать у партнера соответствующие эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений. Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относятся:

- просодика – темп речи, тембр, высота и громкость голоса;
- экстралингвистика – паузы, кашель, вздохи, смех и плач (т.е. звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса).

7. Поддержка связи с новым контактом

1. Отправьте короткий e-mail.

Возьмите тот маленький прямоугольный кусочек бумаги, который вам дали и отправьте email на указанный там адрес. Просто напишите, что рады знакомству и постарайтесь отразить какой-либо момент из беседы. Что-то вроде: «Так приятно было познакомиться с вами вчера на событии Торгово-промышленной палаты! Успехов вашему сыну на чемпионате по бейсболу в эти выходные!». Если хотите продолжения беседы подойдет этот же текст, просто добавьте: «Мы начали говорить о синергии в процессе поиска потенциальных клиентов, и я хотел бы продолжить обсуждение. Можем ли мы пообедать или выпить чашку кофе в следующий четверг?». Письмо не должно быть длинным или официальным, но вам нужно сделать первый шаг.

2. Создавайте «напоминалки».

После второй встречи или телефонного звонка, я предлагаю создавать так называемые «напоминалки». Это удобные, разноцветные напоминания, которые можно планировать раз в месяц. Включите в них информацию

о том, как вы познакомились и о чем говорили. Когда имя всплывает каждый месяц, свяжитесь с этим человеком и предложите снова встретиться или отправьте что-то важное, например, приглашение на другое мероприятие, хорошую статью или выпуск журнала. Необязательно связываться со всеми каждый месяц, но это хороший способ поддержания связи.

3. Помните о дне рождения (и других мелочах).

Даже если в вашей наминалке нет информации о дне рождения, его легко найти на Facebook и LinkedIn. В социальных сетях можно найти и другую информацию. Например, предстоит ли вашему новому знакомому праздновать семейное мероприятие? Операция? Рождение ребенка? Отправьте свои наилучшие пожелания. Подобные мелочи долго помнят. И для получателя они будут значить намного больше, если вы отправите письмо, написанное от руки.

4. Делайте первый шаг. Ничего не ожидайте взамен.

Упоминалась ли при первой встрече явно или вскользь потребность в чем-то? Возможно, ваш собеседник упомянул о том, что его родственник в поиске работы? Если да, может быть, стоит написать ему и спросить чем он/она хочет заниматься и попросить отправить вам резюме, чтобы вы передали его нескольким потенциальным работодателям.

Это один из многих примеров, но что важно, так это искать возможности как вы можете кому-то помочь с тем, что им нужно. Берите инициативу в свои руки и ничего не ждите взамен. У большинства людей включается менталитет взаимовыручки; продолжайте в том же духе и вы создадите себе хорошую репутацию человека, который платит вперед. Это привлечет людей и они захотят помочь в ответ.

5. Назначайте встречу один на один.

Сообщите о своих намерениях заранее, чтобы другая сторона могла соответствующе подготовиться. В идеале назначить встречу лучше в месте, удобном второй стороне или в худшем случае равноудаленном от вас обоих, до него легко добраться, там много места для парковки и оно достаточно тихое для разговора.

Первая встреча один на один обычно посвящена налаживанию взаимопонимания с вашим новым контактом. Вместо того, чтобы сделать повесткой дня свою персону и бизнес, позвольте собеседнику задавать вопросы.

6. Используйте силу одной связи, чтобы открыть много дверей.

Любой человек, с которым вы общаетесь, знает сотни, если не тысячи других людей. Благодаря этому сила вашей беседы растет по экспоненте. Запомните: когда вы разговариваете с кем-либо, вы разговариваете со всей сетью его контактов. Тот же принцип работает, когда кто-то общается с вами.

Поэтому как только вы выстроили по-настоящему доверительные отношения с кем бы то ни было, самое время намеренно искать повод помочь этому человеку. Если кто-то ищет работу управляющего бизнесом или выражает другую реальную потребность, откройте свой список контактов для

нового знакомого. В бесплатной версии LinkedIn есть даже удобный инструмент экспорта, с помощью которого вы можете загрузить все контакты и поделиться такой информацией как: имя, название компании и должность, чтобы ваш новый контакт сам определил необходимость в них.

7. Поддерживать связь проще с помощью других инструментов.

Обмениваясь списками контактов, вы обращаетесь к людям в вашей сети и предлагаете потенциально очень полезное знакомство. Как только вы подготовите третью сторону, замыкайте круг и совершайте «теплое» знакомство. Одним из моих любимых инструментов является Newsle. Программа подключается к вашим контактам и отправляет по электронной почте дайджесты, чтобы вы знали когда кто-то в вашей сети появится в новостях. HARO – другой любимый инструмент. Вы будете получать три письма в день с возможностями высказать экспертное мнение или стать героем их статей. Прекрасно, когда вы можете использовать что-то сами и также делиться с теми, кому это также может пригодиться. И напоследок посмотрите сервис Relate.ly. Это недорогая программа, отражающая насколько хорошо вы поддерживаете связь со своими контактами.

Теперь у вас есть 7 простых шагов для улучшения навыка поддержания контактов. Всегда лучше работать над одной новой привычкой и привить ее себе прежде, чем перейти к освоению новой. Поэтому имеет смысл разделить эти советы и добавлять по одному каждые две недели. Таким образом, вы интегрируете их в свои каждодневные дела и укрепите свою сеть знакомств!

8. Личные стратегии нетворкинга и плана действий на мероприятиях

Полезные знакомства открывают безграничные возможности для решения вопроса в бизнесе и личной жизни. Сильное окружение помогает вырасти в профессиональном плане, добиться значимых результатов в коммерции и продвинуться по карьерной лестнице. ЗАЧЕМ ЗАВОДИТЬ ПОЛЕЗНЫЕ СВЯЗИ. Даже если вы целеустремленный и успешный человек, не стоит отказываться от расширения сети своих связей. Новые знакомства могут «срезать» на пути к поставленной цели и сэкономить ресурсы (энергию, время, деньги). Деловые мероприятия остаются одними из простых и удобных площадок для приобретения новых знакомств. Конференция, профильная выставка, семинар, воркшоп или тренинг – прекрасная возможность завести полезные знакомства. Как правило, на таких мероприятиях люди открыты к новым контактам, охотно вступают в диалог и рады общению с интересными людьми. Если вы сможете найти точки пересечения ваших интересов и будете взаимно полезны, то такое случайное знакомство может перерасти в долгосрочные отношения и даже дружбу.

Вот только на многих мероприятиях может находиться десятки, сотни, а то и тысячи незнакомых людей. Как среди них выбрать того, с кем

наиболее полезно пообщаться? Как понять, кто вам нужен? Как не растратить время на пустые разговоры и не уйти домой без единого ценного контакта? Эту проблему можно решить, если действовать согласно предложенной схеме.

ШАГ 1. ИЩИТЕ КОНТАКТЫ ЗАРАНЕЕ. Заблаговременно проанализируйте аудиторию. Загляните в список участников группы мероприятия в соцсетях, найдите список приглашенных, изучите пул выступающих спикеров. Так до начала мероприятия у вас уже сложится представление о людях, с которыми вам, возможно, будет полезно пообщаться. Составьте список интересных вам людей. Свяжитесь с ними заранее и предложите пообщаться на мероприятии. Заранее подумайте, чем вы можете быть полезны конкретному человеку и какой помощи ждете от него. Так вы заложите возможную основу вашего обоюдного интереса.

ШАГ 2. ПРОСИТЕ СОВЕТА. Не важно, видите ли вы перспективу дальнейших отношений с человеком, с которым познакомились или чувствуете, что контакт может не закрепиться, прежде, чем попрощаться, спросите мнение собеседника о том, с кем еще вам было бы полезно пообщаться. Рекомендуемый человек может быть как на этом же мероприятии, так и вне его. Попросите представить вас или возьмите контакты. Это ни к чему не обязывает вашего собеседника. Он не ручается за вас и не рекомендует – он лишь знакомит своего знакомого с вами, давая возможность узнать новых людей и каждому принять решение о дальнейших перспективах общения. Тем не менее, уточните, можно ли сослаться на собеседника, если вам придется выходить на предложенное лицо лично.

ШАГ 3. НЕ ОСТАНАВЛИВАЙТЕСЬ. Если вы отправляетесь в «свободное плавание», не имея четкого представления о том, с кем хотите пообщаться, то такой подход тоже может дать положительные результаты. В этом случае старайтесь поговорить как можно с большим количеством людей. Интересуйтесь чем они занимаются, что привело их на мероприятие, кого или что они хотят найти или что предлагают. Старайтесь понять возможности и запросы своего собеседника, чтобы понять насколько полезно и насколько возможно ваше дальнейшее взаимодействие. Таким образом, вы создадите своеобразную воронку знакомств, среди которых велика вероятность найти интересные и полезные контакты. Чтобы использовать время с максимальной пользой, не проводите слишком много времени с одним человеком. Если понимаете, что собеседник вам не интересен или по какой-то причине вы не планируете продолжать отношения в дальнейшем, то дождитесь удобного случая, поблагодарите за компанию и попрощайтесь. В этом случае нет необходимости обмениваться контактами или вручать визитки – просто отправляйтесь на поиски новых интересных знакомств. Относитесь спокойно к тому, что не каждый контакт должен быть полезным. Если же человек кажется интересным или вы сами вызвали у него интерес, то тоже не стоит «увязать» в одном контакте. Обменяйтесь визитными карточками, договоритесь о следующей встрече и, попрощавшись, отправляйтесь

на новые поиски. Будьте уверены, это не единственный человек на мероприятии, с которым полезно познакомиться и пообщаться.

Дружите по-деловому!

9. Противодействие манипуляциям

Что такое манипуляция.

«Проект нужно доделать именно сегодня, иначе вы сорвёте продажи в этом месяце», – услышала я от заказчика и совсем растерялась.

Изначальные договорённости были другими. Теперь придётся отменить планы на вечер, да и несправедливо возлагать ответственность за продажи целой компании на одного человека, к тому же стороннего исполнителя. Я рассчитывала на оплату своих услуг и интересный кейс для портфолио, а в результате – несправедливость, обида и жалость к себе. Как же я оказалась в такой неловкой ситуации, под давлением?

Это была чистая манипуляция. Заказчик пытался – в своих личных интересах и без учёта моего мнения – руководить моими действиями и ситуацией в целом.

Манипуляция – такой вероломный захват территории. Это скрытое управление другим человеком, использование его в качестве неодоушевлённого ресурса без свободы слова и голоса, без права на признание его чувств и эмоций. Манипуляция возникает, когда один из участников контакта обессилел, находится в позиции слабого или, говоря языком психологии, «ребёнка». Тогда манипулятор давит и искажает факты, и это вызывает у собеседника дискомфорт.

Как отличить манипуляцию от просьбы

Отбросив чувства в сторону, я написала на листке бумаги, что произошло. Заказчик:

- вводил в заблуждение;
- попытался вызвать во мне чувство вины, чтобы ускорить работу;
- закончил разговор, не дав мне возможности отказаться или задать вопросы.

Манипулятор всегда действует однообразно. Он создаёт историю, факты в которой искажены. Его цель – захватить управление вами. Поэтому ваша реакция на псевдоисторию играет решающую роль в созданной ситуации.

Важно отличать манипуляции от обычных просьб. Последние звучат конкретно, корректно и всегда оставляют вам право выбора. Вы полностью свободны, можете отказаться и ответить собеседнику: «Нет, сейчас это не входит в мои планы» или «Извини, я не могу тебе помочь». При этом не будете испытывать чувства вины, стыда или похожих неприятных эмоций.

С манипуляцией же всё обстоит с точностью наоборот. Собеседник управляет вами и ситуацией через угнетающие чувства. Важно помнить, что их рождает выдуманная история, которая нереальна. А значит, у вас нет повода для беспокойства.

Манипулятор пытается лишить вас здравомыслия, вызывая:

- обиду или вину, создавая историю о своей правоте;
- стыд или дискомфорт, настаивая на том, что вы хороший человек, а хорошие люди не поступают так-то и так-то;
- жалость, ставя себя в позицию слабого или незащищенного;
- тяжесть, навешивая на вас только что выдуманные долги.

Интересно, что при этом манипулятор выворачивает ситуацию так, что его намерения выглядят благими или как минимум нейтральными. Со стороны может даже казаться, что он жертвует своими интересами. А вы будете чувствовать протест, будто по вашим личным границам ударили тараном. Поэтому важно быть чуткими к себе. Особенно женщинам: их чувствительность очень высока, они легко становятся жертвами своих эмоций и идут на поводу у манипулятора.

Простые примеры для сравнения:

- «Уступите мне, пожалуйста, место» – это просьба.
- «Мог бы бабушке и место уступить!» – это манипуляция.

Как бороться с манипуляцией

Вовлекаясь в манипуляции, вы разрушаете сами себя, вредите целостности своей личности, жертвуете своими интересами и желаниями ради корысти других людей. Это приносит разочарование и боль, ухудшает вашу жизнь и отношения с окружающими. Вы можете вызвать у них сочувствие и жалость, но они перестают вас уважать. А грамотная «игра», здоровая реакция на манипуляцию, наоборот, повышает уважение и вызывает интерес к вашей личности.

Не соглашаясь на нарушение своих границ, вы показываете свою ценность – это поднимает самооценку. Развивая привычку смело отражать нападения манипуляторов, вы формируете свою новую реальность. Новая позиция покажет окружающим, как с вами нельзя обходиться. Вы больше не согласитесь жертвовать собой, и это непременно повлияет на улучшение уровня жизни. В итоге только вы отвечаете за свою жизнь – никто не может влиять на вас, управлять вами и распоряжаться вашим временем, силами, жизненным ресурсом.

Если вами манипулируют, можно действовать двумя способами:

1. Признание. В мягкой форме обозначить границы, затем уточнить и признать реальную ситуацию, без борьбы и агрессии.

В моём случае можно было перезвонить и озвучить следующее: «Когда вы вешаете трубку, не дождавшись моего согласия, я не знаю, продолжать ли работу над проектом. На сегодняшний вечер у меня планы, и я не могу уделить время вашему заказу. Прошу вас заканчивать разговор, когда мы договорились (обозначение границ). Поясните, пожалуйста, как именно я сорву продажи (уточнение реальной истории)».

Когда вы уточняете факты, история манипулятора «разваливается», и остаётся лишь разделить ответственность. Например, так: «Давайте вернёмся

к нашим изначальным договорённостям. По возможности я постараюсь ускориться, но обещать этого не могу». Так – после расставления точек над *i*, спокойно и без агрессии – собеседники достигают договорённости. Выигрывают оба: заказчик получает качественную работу, исполнитель – оплату и кейс в портфолио.

2. Зеркало. Отразить манипуляцию зеркально в форме шутки, а после предложить манипулятору «надеть ваши ботинки». Опять же без злобы и надменности, но с чувством собственного достоинства.

Существовал и такой вариант реакции: «(в шутливом тоне) Армагеддон Иннокентьевич, представьте, если ваши партнёры, как в Зазеркалье, начнут вести переговоры с телефонных гудков. Будет ли вам понятно, что они имеют в виду? (Зеркальное отражение без злобы.) Как вы будете чувствовать себя, если вам скажут сделать что-либо, не поинтересовавшись вашими планами и желанием? (Предложение оказаться на вашем месте.)»

Стоит взывать к осознанности и чувству справедливости собеседника, когда он к вам лоялен и готов прочувствовать на себе ваше положение.

А я выбрала первый вариант, он был более уместным. С заказчиком нас связывали исключительно деловые отношения, к тому же не хотелось нарушать субординацию. В результате такого разговора мы вернулись к прежним договорённостям и до сих продолжаем сотрудничество.

Если честно, я благодарна случившемуся. Ситуация показала, что сознательное отношение к манипуляциям может поднять отношения на новый уровень и сделать их крепче.

Другие способы манипуляции и противостояния им

– **ВЫ ВСЕГДА СРЫВАЕТЕ СРОКИ!**

– Давайте обратимся к фактам. Уточните, пожалуйста, когда я срывал (а) сроки.

Возможно, однажды или несколько раз вы действительно нарушали оговоренные сроки. Признайте это, но спокойным тоном подчеркните, что вы сделали выводы из прошлой ситуации и более не нарушаете договорённостей, а в остальных случаях сроки соблюдались.

Важно разрушить искажённое «всегда» манипулятора, чтобы можно было продолжать конструктивный диалог.

– **И ЭТО НАМ ГОВОРIT СПЕЦИАЛИСТ БЕЗ ОБРАЗОВАНИЯ!**

– Я с большим уважением отношусь к вашему профессионализму. Прошу и вас проявлять уважение ко мне. Что именно вы считаете неверным в моих рассуждениях?

Важно «увести» собеседников от оценки вашей личности к конкретным аспектам обсуждаемого вопроса, к цели беседы.

– **ПОЧЕМУ ВЫ В ЗАКРЫТОЙ ПОЗЕ? ВЫ ЧТО-ТО НЕДОГОВАРИВАЕТЕ?**

– Мне важно чувствовать себя комфортно, чтобы внимательно слушать вас. Такая поза удобна для меня. Что именно в ней заставляет вас думать об обмане?

Этим ответом вы подчеркнёте свои ценности и продемонстрируете выгоду собеседника (вы внимательно его слушаете). При этом разорвёте преувеличенную историю о том, что закрытая поза = обман.

– МОЛОДЫЕ, МОГЛИ БЫ СТАРЫХ ЛЮДЕЙ ВПЕРЕД ПРОПУСТИТЬ! НИКАКОЙ БЛАГОДАРНОСТИ!

– Я с большим уважением отношусь к старшему поколению. Пожалуйста, скажите мне, чем я могу вам помочь?

Зачастую доброе предложение помощи обезоруживает манипулятора, разрушает его очередную искажённую историю. Внутренне он ждёт агрессивного ответа, боя. Вместе с тем, предлагая помощь, помните, что о ней действительно могут попросить. Будьте готовы к этому.

– ТЫ ПЕРЕД ДЕКАНОМ ТАК РАДИ ЗАЧЁТОВ ВЫСЛУЖИВАЕШЬСЯ?

– В моём поведении нет корыстных целей. Я всегда внимателен к просьбам преподавателей и других людей. Что именно ты принял за выслуживание?

Вновь обращаемся к уточнению деталей для разрушения иллюзорной истории манипулятора.

– ТЫ НИКОГДА МЕНЯ НЕ СЛУШАЕШЬ!

– Скажи мне, пожалуйста, что именно я не услышал (а)? Я искренне хочу понять тебя.

Если собеседник отказывается отвечать: «Ты обиделся (лась)? Когда перестанешь обижаться, позвони мне, пожалуйста. Я буду рад (а) тебя услышать».

Если партнёра накрывают эмоции и это выливается в манипуляцию, то дайте ему время прийти в себя. А когда вы оба успокоитесь, сможете вернуться к решению вопроса.

СОБЕСЕДНИК ПОВЫШАЕТ НА ВАС ГОЛОС

Вы, шутливым голосом и очень громко: «А представь, что я буду с тобой так громко говорить. Ты сможешь меня слышать?»

Говорят, что юмор – это правда в безопасных для жизни дозах. Пользуйтесь им, чтобы вернуть манипулятора к адекватному диалогу.

Простой и действенный совет напоследок

Психологи рекомендуют обращаться к собеседнику по имени, чтобы расположить его к себе. Помните об этом совете и отвечайте на манипуляции с пользой для отношений. Когда вы грамотно реагируете на «игру» партнера, манипуляции дают отличный шанс укрепить связь и почувствовать себя лучше.

10. Резюмирование позиции

В конце переговоров стороны обычно подводят итог хода обсуждения проблемы. На этом этапе переговоров обычно используют прием резюмирования. Резюмирование, т.е. краткое изложение сути сказанного и краткий

вывод, заключительный итог речи, очень важно для участников переговоров, оно является непременным элементом успешной речевой стратегии:

– Наши позиции по обсуждаемой проблеме, как я понял, расходятся весьма существенно, поэтому мы соглашаемся провести квалифицированную экспертизу объекта. Имея на руках заключение комиссии или акт обследования, можно будет продолжить разговор.

Подытоживая основные положения, идеи говорящего, слушающий предельно свертывает информацию. Для того чтобы осуществить эту операцию, нужно проанализировать исходные позиции сторон, сам процесс ведения переговоров, изменения позиций, если таковые обозначились в результате обсуждения проблемы.

Резюме предполагает перечисление предметов, тем, вопросов, идей, о которых шла речь (На совещании шла речь о ...). В переговорах резюмирование как бы продолжает перефразирование и гармонично сочетается с ним:

- Вашими основными идеями, как я понял, являются...
- Если обобщить сказанное вами, то можно...

Не следует забывать, что ситуация резюмирования дает возможность интерпретатору отразить свое видение информации. Если это видение не совпадает с вашим, вы должны внести в резюме своего оппонента необходимые коррективы. Чаще всего субъективно представляется тональность речевого действия:

- приказать, поручить, возложить обязанность, предложить;
- отрицать, отвергать, отказаться от идеи, не верить в эффективность;
- возражать, противоречить, выразить несогласие, иметь иную точку зрения.

Позиция резюмирующего закрепляет коммуникативное лидерство в деловом диалоге. Обычно резюмирующий вносит свои предложения в ход дальнейшего взаимодействия по обсуждаемой проблеме:

Для окончательного решения этой проблемы нам придется провести ряд консультаций со всеми заинтересованными сторонами...

Если все вопросы урегулированы, то мы высылаем вам договор для подписания и начинаем работать.

Этап завершения переговоров так же важен, как и начальный этап. Специалистами по ведению переговоров для завершающего этапа выработаны следующие рекомендации:

а) если необходимо принять важное решение, не торопите партнера. Обратитесь к нему со словами: «Прошу вас, не торопитесь принять решение. Обдумайте еще раз мое предложение»;

б) если решение так и не принято, можно предложить:

- альтернативное решение,
- запасной вариант (заготовленный заранее),
- перенос рассмотрения вопроса на следующую встречу;

в) никогда не заканчивайте беседу на отрицательном ответе, лучше получить хотя бы формальное «да» на любой процедурный вопрос:

– Вы позволите держать Вас в курсе наших дальнейших планов?

– Возможно, при других обстоятельствах мы найдем взаимовыгодное решение?

11. Эффективная полемика, выступление в равнодушно настроенной аудитории

Перед выступлением в «сложной» аудитории необходимо соответствующим образом настроиться. Важно убедить себя в необходимости сохранять самоконтроль в любой ситуации и управлять ею с начала до конца. Вас должно «хватить» на время выступления.

Не теряйте спокойствия при негативной реакции аудитории на ваше выступление. Старайтесь не допускать необдуманных действий.

В случае негативной реакции слушателей на выступление, не рекомендуется:

- .. Спорить;
- .. Пытаться взывать к логике или здравому смыслу (эмоции им не подчиняются);
- .. Советовать или указывать, что они должны делать и как надо себя вести;
- .. Приказывать;
- .. Высмеивать;
- .. Стыдить;
- .. Не принимать их в расчет, игнорировать их интересы, продолжать «гнуть» свою линию;
- .. Спрашивать о мотивах их поведения;
- .. Отвечать на «атаку» противодействием;
- .. Играть на нервах.

При негативной реакции аудитории на ваше выступление старайтесь предпринять следующие меры:

.. Заранее уясните свои цели и позицию. Избавьтесь от неопределенности. Все, что вы говорите, должно быть для вас ясно и убедительно.

.. Соберитесь с мыслями, чтобы достигнуть поставленных целей. Не обманывайте себя, что сможете «все придумать на ходу». Любой экспромт должен быть хорошо подготовлен.

.. Всегда держите наготове «козырные карты» вашего выступления и в трудный момент используйте их.

.. Придерживайтесь фактов. Поработайте дома, чтобы вас не сбили с толку вопросами. Во время подготовки выпишите наиболее трудные вопросы, которые вам могут задать, и подготовить на них ответы. Запишите свои ответы на кассету, чтобы узнать, как вы с этим справляетесь

.. Избегайте психологических игр. Не позволяйте загадывать вам загадки. Попросите конкретизировать поставленные вопросы. Если информация не корректна, скажите об этом, затем исправьте ее.

.. Избегайте бойких и необдуманных ответов. Делайте паузу перед тем каждым ответом. Чтобы выиграть время, можно записать трудный вопрос.

.. Поняв, что реплика или вопрос носят провокационный характер, оставайтесь спокойным и убедите себя сохранять самоконтроль; при сильных эмоциях заставьте считать себя до десяти и дайте обдуманный ответ и взвешенный ответ.

.. Не говорите слишком много, не давайте длинных и неконкретных ответов.

.. Устанавливайте временные рамки для ответов. Используйте фразу: «Другие вопросы есть?», – как сигнал к тому, что вы уже дали необходимый ответ.

.. Не возвращайтесь к вопросу, который уже закончили освещать. Среди слушателей могут оказаться люди, которые снова захотят вас вернуть к тому, о чем вы уже говорили. Не допускайте этого. Скажите: «Мы уже обсудили данный вопрос, теперь перейдем к следующему». Можете пообещать ответить на этот вопрос в индивидуальном порядке после выступления.

.. Будьте тактичным во время ответов на вопросы. Относитесь вежливо к каждому слушателю. Поблагодарите за интересный и «хороший» вопрос.

.. Если вы допустили ошибку признайтесь в этом.

.. Не уходите от признания ваших интересов (если считаете допустимым и возможным выразить их в аудитории), это поможет вам добиться доверия, особенно если вы выступаете перед большой аудиторией.

.. Не отклоняйтесь от обсуждаемой темы. Ответы должны быть по существу.

.. Не давайте возникнуть ненужной вам дискуссии.

.. Внимательно выслушайте реплики, обращенные к вам.

.. Сталкиваясь с враждебностью и эмоциями, необходимо найти нужный тон. Следует категорически отказаться от саркастического юмора или привычной манеры обороняться, насмешек и унижения аудитории.

.. Тщательно подбирайте фразы для того, чтобы успокоить аудиторию.

.. При попытках кого-то начать говорить среди шума, можно ответить следующим образом: «Я был бы очень признателен, если бы в помещении сохранялась тишина, чтобы я мог вас услышать». Подобная реплика позволит вам сохранить лицо и не оскорбляет разговаривающих.

.. При попытках доминировать в дискуссии можно воспользоваться такой фразой: «Благодарю вас..., но давайте выслушаем и других. Уверен, что все точки зрения заслуживают внимания». Таким образом можно завоевать доверие аудитории.

.. При попытках кого-либо негативно воздействовать на аудиторию, можно обратиться к слушателям со словами: «Полагаю, что каждый имеет право на самостоятельную оценку обсуждаемой темы. Надо лишь

придерживаться фактов и правил совместной работы». Подобным путем можно также приблизить аудиторию к себе.

• При сильном раздражении говорящего не прерывайте его, дайте ему возможность высказаться и развеять злость. Когда выступающий «иссякнет», задайте вопрос о его чувствах: «Вы сердитесь? И вас можно понять. Давайте вместе посмотрим, что можно сделать, чтобы справиться с ситуацией». Вы признаете чувства этого человека и этим располагаете аудиторию к себе.

• При активных помехах вашему выступлению можно прямо обратиться к аудитории: «Когда меня постоянно перебивают, трудно сосредоточиться на том, что я говорю».

• При обвинениях, выдвигаемых в ваш адрес, можно нейтрально оценить то, что говорит ваш оппонент. «У этой темы есть много сторон...», «Давайте разберемся, в чем смысл ваших обвинений...»

• При шуме в зале и отсутствии внимания помогает акцентирование внимания на последствиях, к которым приводит такое поведение: «такой уровень шума затрудняет мне сказать вам главное».

• Заканчивайте каждое выступление на хорошей ноте, повторите положительные моменты вашей речи и их связь с интересами слушателей.

Резюмирование позиции

При переговорах с финансовыми партнерами о предоставлении кредита под низкий процент и без обеспечения резюмирование может выглядеть так:

– *Хорошо. Завтра мы направим вам баланс предприятия, копию учредительных документов, а также договоров с клиентами и поставщиками. Будем надеяться, что мы придем к общему знаменателю.*

Иногда в переговорах нет необходимости (это даже вредно) ставить сверхамбициозные цели на начало работы. Иногда амбициозной целью может быть только первичная договоренность с банком принять на рассмотрение документы с целью получения кредита без обеспечения. В этом случае переговоры превращаются в длинный цикл, когда на первой встрече вы договариваетесь о рассмотрении возможностей кредитования без обеспечения, на второй встрече уточняете процент, на третьей – устанавливаете сроки и т.д. До тех пор пока не получите то, что вам необходимо.

Способы завершения сделки:

1. *По предложению*–сделку прямо предлагает заключить один из партнеров.

2. *На основе альтернативы*–вы предлагаете заключение сделки, перечисляя два возможных варианта и более.

3. *Завершение с риском*–вы предлагаете заключить сделку, указывая на дефицит (товара, времени действия скидок и т.д.).

4. *Заключение по важнейшему пункту* (основному преимуществу) – вы указываете на совпадение ключевого интереса партнера и ваших возможностей и предлагаете не принимать во внимание небольшие нюансы.

5. *Завершение по второстепенному пункту*—вы, предлагая заключить сделку, подчеркиваете преимущества своего предложения по сравнению с альтернативами.

6. *Суммирующее*—вы перечисляете все основные интересы партнера и соответствующие качества вашего предложения.

7. *С уступками*—вы предлагаете заключить сделку при условии, что будет сделана уступка со стороны партнера.

8. *Завершение по предположению*—диалог ведется так, как будто заключение сделки – это уже решенное дело.

9. *С учетом будущих событий*—заключение сделки связывается с каким-либо будущим событием, планируемым партнером.

В данном случае действует правило, применимое в решении больших, сложных задач.

– Как съесть слона? – спросите вы. – Естественно, по кусочкам.

Именно поэтому нельзя путать конечную цель с целью разовой встречи, касающейся того, какие договоренности у вас должны быть установлены с партнерами сегодня к 16:00. Иногда целью может стать получение поддержки со стороны 4 из 5 членов делегации оппонентов, а лучше пяти из пяти. Вы не всегда можете предусмотреть, сколько весит мнение каждого в отдельности члена делегации в процессе принятия решения о создании договоренности с вами. Иногда самый молчаливый представитель может оказаться самым влиятельным, а самый разговорчивый – с кем у вас установлен наилучший контакт – наименее важным.

Именно поэтому помните: вы всегда ведете переговоры с людьми, с каждым в отдельности, а не с продуктом. Не с абстрактными юридическими лицами, а именно с живыми людьми, которые могут иметь свои симпатии и антипатии, свои эмоциональные потребности, желание быть услышанными, понятыми, принятыми, одобренными или даже высоко оцененными в процессе своих действий и решений. Поэтому не стесняйтесь в ходе переговоров апеллировать к тезисам и предложениям всех членов противоположной команды, учитывая статус каждого в отдельности. Нужно уметь обращаться с вопросами к каждому своему оппоненту. Особенно когда ваши тезисы и предложения заставляют отдельных участников переговоров с другой стороны складывать руки на груди, чесать лоб, прикрывать глаза или иначе реагировать на ваши спорные тезисы или непонятные действия.

Как бы то ни было, необходимо также уметь завершать встречу на позитивном моменте. Как бы сложно ни проходили переговоры. Самые крепкие отношения, партнерские связи рождаются, когда вы способны даже конфликтную ситуацию сделать такой, чтобы она позволила «сохранить лицо» всем сторонам процесса. В то же время самая главная ошибка, которую люди допускают в переговорах, – это пренебрежение личным вниманием к членам противоположной команды.

Тема 6
ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ
В ЮРИДИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. УСТНАЯ РЕЧЬ

План:

1. Речь как средство коммуникации.
2. Формы существования языка или типы речи.
3. Устная речевая коммуникация: умение говорить и слушать.
4. Психологический контакт, как условие речевого общения.
5. Психологические особенности речевого воздействия и восприятия сообщения аудитории.
6. Общие принципы построения большой речи.
7. Публичная речь в деловых коммуникациях юриста.
8. Методика подготовки публичного выступления юриста.
9. Публичное выступление юристов.
10. Особенности использования специальной юридической терминологии.
11. Правила коммуникации по телефону.

1. Речь как средство коммуникации

Понятие (термин) «речь» используется в нескольких значениях.

1. Речь как особый вид человеческой деятельности, который существует наряду с другими видами деятельности (трудовой, познавательной и т.д.) и вместе с тем составляет компонент всех других видов деятельности.

2. Речь как разновидность общения при помощи языка, которая происходит в звуковой, письменной либо иной форме. Она характеризуется набором определенных лексических и грамматических средств и определяется условиями и целями коммуникации, в зависимости от которых выделяется деловая, официальная речь, поэтическая речь, профессиональная речь и др.

3. Виды синтаксического построения высказывания (косвенная прямая речь, отрывистая речь, чужая речь и др.).

4. Речь как результат речевой деятельности – текст, статья, сообщение, доклад и т.п.

Речь – это внешнее проявление языка. Язык реализуется в речи и только через нее выполняет свое коммуникативное предназначение.

Речь – это последовательность единиц языка, организованная и структурированная по его законам и в соответствии с потребностями выражаемой информации. В отличие от языка речь можно оценивать как хорошую или плохую, ясную или непонятную, экспрессивную или невыразительную и т.д. Говорящий (пишущий), осуществляя эту деятельность, использует средства языка в двух основных целях: для общения с другими людьми или для общения к самому себе. Таким образом, речь как психологическое явление соотносится с категориями мышления, памяти и т.п.

Функции речи (языка)

Каждое высказывание выполняет ту или иную функцию в процессе коммуникации (привлечение внимания, установление контакта, передача информации и др.). Частные функции конкретных высказываний могут быть объединены в более общие, которые и называют функциями речи. Обычно выделяют три основных и ряд частных функций.

К основным функциям относят:

- *коммуникативную или репрезентативную* (репрезентация – представление; изображение, образ), которая является доминирующей;
- *апеллятивную* (апелляция – призыв, обращение, т.е. воздействие), которая грамматически наиболее ярко выражена в звательной форме и повелительном наклонении (Андрей! Иди сюда!);
- *экспрессивную* (экспрессия – выражение и выразительность).

Среди частных функций выделяют:

- *фатическую*, осуществляющуюся посредством обмена ритуальными формулами, т.е. затрагивающую преимуществен область речевого этикета (Добрый день. Рад вас видеть. – Взаимно. Как ваши дела?);
- *метаязыковую*, т.е. функцию толкования, когда говорящему или слушающему необходимо проверить, пользуются ли они при общении одним и тем же кодом; таким образом, предметом речи становится сам код (Вы понимаете, что я имею в виду? Уточните, что вы понимаете под словом счастье?).

Кроме того, говорят о поэтической, эмотивной, волюнтативной и ряде других функций.

При этом вряд ли можно найти речевые сообщения, выполняющие только одну из этих функций. Различия между сообщениями заключаются не в монопольном проявлении какой-либо одной функции, а в их различной иерархии. Словесная структура сообщения зависит прежде всего от преобладающей функции.

Таким образом, система функций речи представляет иерархическую структуру. Чтобы выполнять свою основную функцию средства коммуникации, речь должна выполнять конкретные функции общения и сообщения. Для реализации последних необходимо оформить мысли, т.е. предполагается функция репрезентации (представления). Ее составными и подчиненными частями являются функции экспрессии и апелляции. Фактически функция репрезентации невозможна без обеих своих составляющих, но и они невозможны без нее. Таким образом, в процессе любого речевого акта реализуются и частные функции. При этом от того, какая функция преобладает в конкретном речевом сообщении, зависит характер воздействия на собеседника.

В структуру речевого общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз. Играет роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы

и её доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хрипучий). Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размерная манера речи.

3. Выразительность качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шёпот, вздохи. Исследования показали, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют – 7%, интонации – 38% – неречевое взаимодействие – 53%.

2. Формы существования языка или типы речи

Основными формами существования языка выступают:

устная и письменная формы;

литературный язык;

территориально ограниченные формы существования языка;

социально ограниченные формы существования языка.

Основной формой существования языка выступает устная, письменная вторична по отношению к ней и занимает подчиненное положение. Устной речью овладевает все население, письменной – только часть общества, которая проходит обучение. Возможности устной речи несравненно шире по выразительности и возможности передачи информации, чем письменной.

Литературный язык – важнейшая составляющая любого цивилизованного общества создается силами выдающихся писателей, публицистов, общественных деятелей, речь которых принимается обществом за образец.

Территориально ограниченные формы существования языка – это прежде всего территориальные диалекты.

Территориальный диалект – это вариант национального языка, используемый частью этнического коллектива. Основная сфера функционирования территориальных диалектов – обиходно-бытовое общение, на основе диалектов возникает народнопоэтическое творчество.

К территориально ограниченным формам существования языка относятся также:

ареальный язык – национальный язык, используемый за пределами своей исконной территории (английский язык в США, Канаде, Австралии, Новой Зеландии; немецкий язык в Австрии и Швейцарии).

Социально ограниченные формы существования языка также противостоят литературному языку. К ним относятся, прежде всего, социальные диалекты и социальные жаргоны.

Социальный диалект – особенности речи определенных социальных групп (профессиональные диалекты, гендерлекты – особенности речи мужчин и женщин в пределах одного национального языка). Социальный

жаргон – это совокупность сниженных, экспрессивных (то есть отличающихся яркостью; выразительностью, необычностью) языковых единиц, характерных для устной непринужденной речи определенной социальной группы.

К социально ограниченным формам существования языка относят также так называемые кастовые языки – то есть языки, используемые в определенном обществе в качестве демонстрации принадлежности использующих их лиц к определенному привилегированному социальному слою, образованной или управленческой элите.

Еще одна разновидность социально ограниченной формы языка: культовые языки. Культовым называется язык, используемый в религиозных целях.

Устная речь – основная, первичная форма существования языка, противопоставленная письменной речи. Это речь звучащая, создаваемая в процессе говорения.

В профессиональной деятельности юриста в устной форме проводится беседа адвоката с обвиняемым, беседа нотариуса с клиентом, допрос, очная ставка. В устной форме осуществляется поддержание государственного обвинения и защита в уголовном процессе, выражение интересов истца и ответчика их представителями в гражданских процессах. В устной форме читается публичная лекция на правовую тему.

Публичная лекция, монологическая публичная речь прокурора и адвоката в судебном процессе – это жанры ораторского искусства.

Понятие ораторского искусства

Если в официально-деловом стиле осуществляется функция должностования, предписания, если язык официальных документов стандартизован, клиширован, то в произведениях ораторского искусства речь обращена непосредственно к публике. Она произносится с целью не только сообщить новые сведения по определенной теме, но и оценить их, помочь слушателям разобраться в них и воздействовать на разум и чувства слушателей для того, чтобы сформировать у них определенное отношение к анализируемым явлениям, событиям. Чтобы речь могла оказывать воздействие, она должна быть ясной, точной, логичной, образной, а говорящему желательно владеть красноречием.

Речевую деятельность юриста можно классифицировать как речь устную и письменную, внутреннюю и внешнюю, диалогическую и монологическую, обыденную и профессиональную, подготовленную и неподготовленную.

Устная речь является главным инструментом общения. С ее помощью непосредственно осуществляется коммуникативная и управленческая деятельность. Для устной речи важно, чтобы собеседники слышали и видели друг друга. Исследования показывают, что у человека, который слушает собеседника, не видя его, восприятие резко снижается.

Письменная речь характеризуется отсутствием собеседника и не зависит от реальной обстановки. Работник юридического труда, приступая к составлению различных документов (справок, отчетов, протоколов и т.п.), ищет и находит языковые средства для выражения результатов своего мышления. Письменная речь должна быть грамматически правильно сформулирована. Для деловых бумаг письменная речь должна быть обусловлена лаконичными фразами, точными понятиями и соответствующей терминологией. Юрист должен хорошо владеть различными стилями русского языка.

Внутренняя речь служит для воспроизведения в сознании людей различных образов, отражающихся в поведении человека (в мимике, походке и т.д.). Бесконтрольное возникновение образов у одного из собеседников дает другому (а тем более, внимательному наблюдателю) объективные данные для определенных рассуждений. Работник юридического труда должен обязательно научиться управлять своей внутренней речью.

Внешняя речь – это, по существу, обычная устная или письменная речь. Она генерируется спонтанно, однако в ряде случаев ей предшествует этап внутренней речи.

Разновидностью устной речи является диалогическая речь. Семантика ее зависит от того, как воспринимается сказанное собеседником. Одно и то же слово, фраза могут произноситься по-разному и означать приказ, просьбу, дружеское замечание, порицание, выговор и т.п.

В самых разнообразных формах: выступление перед аудиторией, чтение вслух, устный отчет и т.п. может быть представлена работником юридического труда монологическая речь. Этот вид речевой деятельности получил в юридической практике большое распространение. Овладение техникой монологической речи предполагает усвоение основ ораторского искусства.

Живое общение людей осуществляет обыденная речь. Она очень выразительна, понятна. Большое значение здесь имеют интонация и акцент. На людей большое влияние оказывают нормы речевой коммуникации, поэтому, овладевая искусством обыденной речи, нужно внимательно относиться к грамматике и стилистике языка. Особенно это важно при работе с представителями интеллигенции.

Американский психолог Т. Шебутани отмечает, что большинство американцев стараются не нарушать норм лингвистического поведения. Отклонения от этих норм вызывает почти такие же негативные социальные санкции, как и нарушение других обычаев. «Люди теряют уважение к тем, – замечает Шебутани, – кто не может говорить как следует, и они часто проникаются уважением к другим, кто манипулирует словами с необычайной легкостью. Неправильное произношение слов – это прежде всего общее оскорбление, и, если оно не вызывает более сурового наказания, обидчик часто становится объектом насмешек. Когда хорошо образованный человек употребляет неверные обороты, он вызывает открытое презрение».

Профессиональная речь требует определенного образования. Этот вид речи характерен для общения специалистов, в том числе и юристов. Большую роль в этом деле играют различные аспекты профессиональной речи: лексикон, произношение терминов и специальных фраз, логика высказывания и т.д.

В деятельности юриста-практика подготовленная речь употребляется повсеместно: заготовленные ответы на вопросы, выступления на процессах, заранее продуманный монолог в беседе, на допросе и т.д. Предварительная работа над содержанием и формой предстоящей речевой коммуникации важна и необходима. Вместе с тем постоянная приверженность к заранее разработанному тексту сковывает творческое мышление работника юриспруденции, делает его догматичным. Поэтому юристу наряду с тщательной подготовкой высказываний нужно предусматривать и импровизацию.

К импровизации очень близка неподготовленная речь. В сущности, импровизация представляет собой один из сложных процессов творческого использования опыта. Без предварительной кропотливой работы над темой выступления, например в суде, или при проведении дискуссии импровизация невозможна. В связи с этим импровизацию можно считать определенным этапом в развитии речевой деятельности, которому предшествует этап подготовленной речи.

Речь юриста, как правило, должна передавать знания, содействовать переходу их в убеждения. Она должна учить, воспитывать, иметь цель повлиять на личность и коллектив, на их настроение, мнения, интересы, поведения и чувства. Для достижения целей устного выступления работника юридического труда нужна высокая речевая и умственная культура. Его речь по содержанию должна быть научной, соответствовать правовым нормам, а по форме – логичной, яркой, образной. Юристу нужно умело связывать содержание своего выступления с жизнью, учитывать состояние и запросы слушающих его людей, пользоваться различными языковыми средствами выразительности (паузы, интонации, ударения и т.п.). Успех такого выступления зависит и от его знаний, профессионального опыта, искренности, свободного владения материалом, самообладания, выдержки, правильного внешнего выражения своих чувств.

3. Устная речевая коммуникация: умение говорить и слушать

Умение говорить и слушать играет очень важную роль в нашей жизни. Нет таких жизненных ситуаций, в которых коммуникация не играла бы важной роли.

Разговор включает процессы говорения и слушания, которые сменяют друг друга. Многие люди думают, что шансы на успех их выступления повышаются пропорционально продолжительности речи, и при этом полностью забывают о том, что партнер также хотел бы высказаться.

Умение слушать столь же важно, как и умение говорить, – и этому можно научиться. Однако тем, кто считает себя «центром Вселенной», осознать это трудно. В процессе слушания в центре внимания находится Ваш партнер. **Слушание** – это не пассивное, а активное действие.

Для того чтобы оно действительно было активным, нужно учитывать некоторые правила. Они уже частично следуют из самого факта внимательного отношения к другому человеку. Соблюдать эти правила невозможно, если нет интереса к собеседнику. Умение слушать уменьшает количество недоразумений и способствует успешной коммуникации.

Совет: Слушайте терпеливо. Терпение в наше сумасшедшее время присуще далеко не каждому. Влияние работы и дефицита времени очень велико. Так что научиться терпеливо слушать можно, прежде всего, при помощи самодисциплины. Вы внимательны к людям настолько, насколько уважаете их (и, в частности, не перебиваете).

Разговор нельзя прерывать. Поэтому вначале необходимо согласовать его продолжительность с Вашим партнером по коммуникации. Вы должны всегда выслушивать говорящего до конца.

Это не так просто, потому что у нас в голове зачастую уже есть ответ, который мы хотели бы высказать, так что нам бывает очень сложно сконцентрироваться на другом человеке. Однако терпеливый собеседник должен с уважением относиться к своему партнеру по коммуникации.

Поддерживайте зрительный контакт и не отвлекайтесь, играя, например, ручкой, листая документы или блуждая взглядом по комнате. Такое поведение скажет Вашему собеседнику, как мало Вас интересует он сам и то, что он говорит.

Многие люди говорят главное из того, что они должны сказать, уже в первые секунды и потом «долго кружатся на своем «самолете» над аэропортом, пока не приземлятся». И такие речевые пируэты Вы также должны терпеливо выдерживать. Подумайте о модели понимания коммуникации (предметный уровень и уровень отношений, обращения и самовыражения Шульца фон Туна и модель HDI Германна).

Процесс слушания включает четыре ступени:

1. Восприятие.
2. Идентификация.
3. Оценки и характеристики.
4. Ответы.

1. Восприятие:

Речь идет о как можно более полном восприятии и сохранении сообщения говорящего. Этому часто мешают такие факторы, как шум, непонятное произношение, иностранный язык, недостаточная собственная сосредоточенность или опасение забыть что-либо.

Хорошее восприятие – это способность: не перебивать говорящего, переспрашивать, если Вы чего-то не поняли (вслух), полностью

сконцентрироваться на говорящем; а значит, не играть авторучкой и не смотреть в окно, подавать сигналы, которые побуждают к продолжению разговора.

Во время разговора, который Вы ведете, попытайтесь помолчать две секунды, прежде чем ответить.

2. Идентификация:

Это значит, что нужно понять сообщение говорящего так, как его понимает он сам. Хороший слушатель переспрашивает, если он не понял смысла сказанного. При этом целесообразно рассмотреть сообщение относительно четырех уровней высказывания.

3. Оценка и характеристика: Только теперь сообщение, которое воспринималось нейтрально, можно оценить и охарактеризовать.

4. Ответы: *Только теперь Вы можете реагировать. Вы отвечаете, молчите или действуете.*

К сожалению, не каждый способен не только слушать, но и слышать и чувствовать речь. Слушать – не значит молчать. Слушать – значит задавать открытые вопросы. Подлинное умение слушать предоставит Вам множество преимуществ.

Информация. *Вы много узнаете о Вашем партнере по коммуникации: его мысли, чувства, проблемы, желания, интересы и цели.*

Внимание. *Благодаря открытым вопросам партнер по коммуникации почувствует Ваш интерес к своей личности и к теме беседы.*

С помощью открытых вопросов он углубится в суть проблемы и соответственно сформулирует свой ответ.

Симпатия. *Благодаря открытым вопросам Вы вызовете у Вашего партнера по коммуникации позитивные чувства и завоюете его симпатию, потому что покажете ему, что Вам интересен он и его точка зрения.*

Адекватное слушание имеет много общего с хорошей речью. Каждый, кто способен сконцентрироваться на процессе слушания, умеет, как правило, и хорошо говорить.

Для хорошей речи характерно также и то, что Вы не тратите времени на изложение ассоциаций, которые приходят Вам в голову во время высказывания. Иначе Ваша речь покажется слушателю хаотичной. Возникнет поток слов, который, возможно, Вы и начали с изложения существенной проблемы, но продолжили и закончили аналогами, примерами и ассоциациями, связанными с совсем другой темой. Поэтому в речи нужно быть дисциплинированным.

Лучшая форма слушания – это активное слушание.

Оно позволяет не только охватить предметное содержание разговора, но и учесть уровень отношений.

При активном слушании Вы не пересказываете слова партнера, как при описательном слушании. Напротив, Вы пытаетесь кратко облечь в слова то, что обращает на себя внимание.

С помощью активного слушания Вы сигнализируете, что Вы поняли аспект отношений в сообщении партнера по коммуникации. Вы даете понять, что Вы можете представить себя на месте другого человека, и показываете, что понимаете его положение и ситуацию. Этим Вы создаете атмосферу, в которой другой человек чувствует, что его понимают.

Пример.

Инженеры Майер и Мюллер общаются. Первый говорит: «Я даже не знаю, почему моя работа не продвигается вперед. Может, ее просто бросить?». Активный слушатель инженер Мюллер очень хорошо воспринимает чувство, которое было выражено. Возможно, он скажет: «Ты просто разочарован» или «Тебе же этого совсем не хочется».

Духовно-психологическая сфера человека наиболее подвержена изменениям и уязвима. Она чаще всего используется в коммуникации как посредник для изменения его эмоционального, познавательного, поведенческого аспектов.

Это означает, что одной и той же коммуникативной цели можно добиться, воздействуя на разные духовно-психологические стороны человека, а одни и те же формы воздействия на разных людей приводят иногда к противоположным результатам.

Исходя из этого, коммуникативное воздействие на человека должно быть индивидуальным и адекватным, той части его психологического мира, через которую коммуникатор стремится достигнуть своей цели.

Процесс коммуникации требует от его инициатора знания своей целевой аудитории. Это позволяет прогнозировать степень достижения поставленных перед конкретным коммуникативным актом целей

4. Психологический контакт, как условие речевого общения

Жизнедеятельность человека проходит в постоянном общении с другими людьми, что порождает определенные взаимоотношения. Важнейшими элементами взаимоотношений являются психологический контакт, комфортная обстановка сопереживания и взаимопонимания. Психологический контакт возможен тогда, когда его участники осознают необходимость в совместной деятельности или общении друг с другом. Контакт – это психологически соответствующие условия для восприятия и усвоения информации, исходящей от участников общения.

Рассмотрим сущность контакта в юридической деятельности на фоне наиболее вербального следственного действия – допроса.

Психологический контакт в следственной практике – это особого рода взаимоотношения следователя с участниками уголовного процесса, характеризующиеся стремлением следователя поддержать общение, чтобы получить правдивые, полные и достоверные показания, имеющие отношение к делу.

Контакт между следователем и допрашиваемым носит односторонний характер, следователь стремится получить как можно больше информации

от допрашиваемого, а сам до определенного момента скрывает свою осведомленность по делу. Следует указать и на такие особенности, вызываемые условиями расследования, как принудительность этого общения для одного из участников, несовпадение в большинстве случаев интересов двух сторон, сложность последующего установления контакта, если таковой не был достигнут на первоначальном этапе общения, активная деятельность следователя по установлению контакта и его лидерство в управлении и организации этого общения.

Сущность контакта при допросе определяется спецификой психологических отношений, возникающих между следователем и допрашиваемым. Он обеспечивается правильно избранной следователем тактикой, основанной на изучении индивидуальных особенностей личности допрашиваемого, материалов уголовного дела, а также коммуникативными способностями следователя выжать у допрашиваемого заинтересованность в общении. Психологический контакт не следует понимать как отношения между следователем и допрашиваемым, при которых возникают симпатии или разрешаются все противоречия. Вряд ли у следователя появится симпатия к убийце, насильнику, хулигану. При психологическом контакте исчезает барьер отчужденности, и люди могут и хотят воспринимать информацию, исходящую друг от друга.

Установление психологического контакта с допрашиваемым – одно из основных условий речевого общения для получения правдивых показаний, достижения истины по делу. Такой контакт необходимо поддерживать не только в течение допроса, но и в последующий период работы с данным участником процесса. Не исключено, что установленный контакт может быть потерян или, наоборот, отсутствие доверия на первых порах впоследствии заменится прочным психологическим контактом, характеризующимся должным взаимопониманием. Отсюда следует вывод, что психологический контакт – это не отдельная стадия допроса и не тактический его прием. Тактический прием имеет локальный характер и ограничен во времени. Психологический же контакт должен сопутствовать всему ходу общения, для его установления требуется проведение ряда тактических приемов, определяемых ходом допроса, обстоятельствами дела и наличием доказательств, а также личностью допрашиваемого.

Эффективность речевого воздействия, установление психологического контакта определяется прежде всего тем, насколько следователем изучена личность процессуального партнера.

В широком социальном и психологическом плане личность изучается с трех позиций: личность как труженик, личность как общественный деятель и личность как физическое лицо. В уголовном судопроизводстве это изучение имеет свои особенности, поэтому методы и средства, выработанные социологией и психологией, могут использоваться в следственной практике лишь настолько, насколько они применимы к специфике предварительного следствия.

Под *изучением личности* в уголовном судопроизводстве понимается целенаправленная деятельность следователя по установлению определенной совокупности данных, характеризующих эту личность и имеющих значение для правильного применения норм уголовного закона, точного соблюдения предписаний уголовно-процессуального законодательства, выбора и использования наиболее эффективных приемов при проведении отдельных следственных действий, а также принятия надлежащих мер по предупреждению преступлений.

Изучение личности обвиняемого (подозреваемого) и свидетеля (потерпевшего) в уголовном процессе проводится в уголовно-правовом, уголовно-процессуальном, криминологическом и криминалистическом (тактическом) аспектах. Для нас в первую очередь представляют интерес уголовно-процессуальный и криминалистический аспекты изучения личности.

Криминалистический аспект изучения допрашиваемого предполагает получение такой информации, которая может быть использована для выбора наиболее эффективных в данном случае тактических приемов ведения допроса, наиболее приемлемых способов воздействия на допрашиваемого с целью получения от него полных и объективных показаний. Знание взглядов, интересов, потребностей, ценностных ориентации, характерологических, волевых и эмоциональных особенностей и свойств личности позволяет дать криминалистическую оценку его поведения.

Иногда предлагают выявить зависимость между личностными свойствами допрашиваемого и тактическими приемами допроса, считая при этом, что достаточно определить одно-два личностных качества, например темперамент допрашиваемого, чтобы избрать наиболее эффективную тактику допроса. Однако поведение личности детерминируется всей совокупностью социальных и психических свойств и качеств. Оно определяется не столько темпераментом, сколько совокупностью мировоззрения, суждения, потребностей, эмоциональными и волевыми свойствами. При изучении личности допрашиваемого должен быть применен системно-структурный подход, при котором свойственные ему качества рассматриваются как взаимосвязанные и взаимообусловленные.

Изучение личности допрашиваемого следователем направлено в первую очередь на получение такой информации, при помощи которой можно прогнозировать поведение данного лица в процессе общения.

В условиях дефицита информации и времени, что характерно для процесса расследования, велика роль интуиции, а в конфликтных ситуациях важна способность следователя к рефлексивному мышлению. Это позволяет предрешишь дальнейшие действия участников уголовного процесса, создать условия для реализации определенного варианта поведения и использовать этот вариант для тактического воздействия на допрашиваемого. Сложность прогнозирования в процессе расследования заключается в том, что следователю на ранней стадии расследования исходные данные

о допрашиваемом известны лишь предположительно. Поэтому приходится разрабатывать несколько возможных вариантов поведения того или иного участника процесса.

Результаты допроса в значительной степени определяются тем, насколько точно диагностирована личность допрашиваемого приемами, доступными следователю, и насколько сведения, полученные в процессе этого изучения, правильно использованы для выбора наиболее эффективных приемов и способов решения тактических задач расследования. Прогнозирование при допросе и в процессе всего расследования должно основываться на безошибочном анализе данных, имеющихся в деле, включающих и данные о личности допрашиваемого.

Изучение личности допрашиваемого начинается с момента принятия решения о его допросе и условно разделяется на два этапа; первый – до проведения допроса, второй – в процессе его. Оно может быть проведено с помощью процессуальных и непроцессуальных источников, непосредственно следователем и опосредованно, т.е. через третьих лиц. Процессуальная форма получения информации о личности допрашиваемого – это те следственные действия, при производстве которых следователь получает о нем информационные данные (допрос, обыск, осмотр, экспертизы и т.д.). К непроцессуальным источникам относятся все другие средства получения информации: оперативно-розыскные, помощь общественности и пр.

Объем и средства получения информации от допрашиваемого зависят от его процессуального положения, целей допроса, обстоятельств расследуемого преступления и реальных возможностей следователя. В каждом случае нужно знать биографические данные допрашиваемого, располагать сведениями о его трудовой деятельности, поведении в общественных местах и в быту, личных качествах. Все это имеет тактическое значение и способствует установлению психологического контакта.

Изучение личности допрашиваемого должно отвечать ряду требований.

Во-первых, оно должно быть проведено с помощью научно обоснованных методов социологии и психологии, а также с учетом таких особенностей дознания и предварительного следствия, как специфика объекта исследования, локальный характер исследования, дефицит времени, возможность конфликтной ситуации, процессуальная форма исследования.

Во-вторых, изучение личности должно отвечать принципу объективности, т.е. необходимо выявить не только отрицательные, но и положительные ее качества. Следует изучать не отдельные изолированные свойства, а функциональную динамическую структуру личности в целом, с учетом ее развития и изменчивости.

В-третьих, изучение личности должно быть целенаправленным: задачи и цели конкретно сформулированы и заранее определены.

В-четвертых, оно должно проводиться в широком масштабе и быть достаточно продолжительным по времени. Результат будет тем точнее, чем длиннее отрезок времени, на протяжении которого проводится изучение.

В-пятых, изучение личности предполагает использование всех известных методов в их комплексе, с тем, чтобы результаты одного могли быть перепроверены с помощью других. Комплексное использование различных методов предохраняет от ошибок, обеспечивает полноту и объективность полученных данных, позволяет следователю познать личность во всем ее многообразии.

К числу методов, которые применяются для изучения личности в социологии и психологии и используются с учетом специфики в судопроизводстве, относится в первую очередь наблюдение.

Наблюдение – это специально организованное, систематическое, преднамеренное и целенаправленное восприятие личности с целью изучения разнообразных проявлений ее психики. От простого восприятия процесс наблюдения отличается усиленной концентрацией внимания на объекте. Данные, полученные в результате наблюдения, являются своеобразными сигналами, указателями, имеющими значение для построения правильной тактики допроса, они оказывают влияние на внутреннее убеждение следователя при оценке им достоверности показаний.

По внешнему виду человека иногда можно сделать вывод об условиях его жизни и работы, профессии, личных качествах, а по жестам – о его внутреннем состоянии. Внешний облик человека в какой-то мере детерминирован внешним миром, средой, в которой он находится, условиями его личной жизни. Однако не следует делать какие-либо выводы о личности в целом по отдельным мимическим и физиономическим показателям. Этим в свое время злоупотребляли скомпрометировавшие себя науки физиогномика и характерология.

Обширную информацию о личности можно получить, предварительно посетив место работы и квартиру допрашиваемого. Вещи, предметы домашнего обихода, вся окружающая обстановка могут многое «рассказать» о своем хозяине следователю, если он обладает наблюдательностью и аналитическим мышлением.

Изучение личности возможно и при помощи других известных психологии методов. К их числу следует отнести беседу, анализ результатов деятельности и метод обобщения независимых характеристик.

Беседа – это источник и способ познания психических явлений в процессе речевого общения. При помощи ее устанавливаются уровень развития, наличие профессиональной подготовки, отношение к своему труду и фактам, представляющим интерес для исследования, проверяется мировоззрение, понимание моральных и этических норм, определяются антиобщественные взгляды, выявляются психическое состояние, волевые качества личности. Беседа позволяет собрать более углубленные сведения с учетом опыта, мнений, оценки со стороны опрашиваемых.

По форме беседа может быть «свободной», когда она ведется не по строго определенной логической схеме, и «жесткой», т.е. имеет неукоснительную направленность для получения ответов на заранее составленные вопросы. Цель беседы достигается, если следователю удастся установить контакт, взаимопонимание с опрашиваемым и удачно выбрать момент и обстановку для ее проведения. Поэтому каждая беседа предварительно продумывается, определяется то, что подлежит выяснению, формулировка и последовательность задаваемых вопросов. Главное, чтобы беседа проходила непринужденно и дополнялась наблюдением.

В условиях предварительного следствия этот метод применяется с учетом его специфики. Вызвав на допрос свидетеля, следователь в целях изучения его личности не может ограничиться лишь беседой с ним – он обязан его допросить. Поэтому в «чистом» виде этот метод не применяется. Наиболее эффективным бывает допрос, проведенный в форме беседы. В сущности, допрос – это принудительный вид беседы, при котором один вправе спрашивать, а другой (свидетель, потерпевший) обязан отвечать. Таким образом, беседа – непротоколируемый допрос, при котором у допрашиваемого отсутствует внутреннее напряжение.

Момент установления личности явившегося на допрос и заполнения анкетной части протокола может быть использован как повод для получения от него не только социально-демографических данных, но и сведений о микросреде и его социальных связях, уяснения нравственной и социально-психологической значимости личности.

Хорошие результаты дает беседа, проведенная после допроса. Допрашиваемый становится более откровенным, и в ходе беседы можно установить мотивы, которыми он руководствовался при совершении преступления, причины и условия, способствовавшие этому.

Постановка вопросов в ходе беседы еще не означает получения точного ответа на них, но по голосу и интонации отвечающего можно определить его психический тонус. Голос человека – одна из самых ярких черт, выражающих индивидуальность, это его идентификационный признак. Интонация по своей смысловой роли настолько самостоятельна, что независимо от формального значения слов она может определять истинный смысл фразы. По мнению некоторых исследователей, интонация несет в себе до сорока процентов информации. Поэтому важно не только уметь слушать, но и уметь вслушиваться в повествование. Если имеется магнитофонная запись голоса допрашиваемого, ее следует прослушать, так как по голосу можно составить фонологическую характеристику говорящего, определить его интеллект, словарный запас, психическое состояние.

Представление об умениях и навыках человека, его отношении к труду, учебе, волевых качествах, интересах и способностях можно получить, анализируя результаты его деятельности. Так, по изготовленным орудиям преступления можно судить о том, обладает ли изготовившее их лицо

только профессиональными навыками (например, воровскими) или еще и способностями, которые можно было бы использовать для общественно полезной деятельности. Психологический анализ следов преступления позволяет сделать вывод о психических качествах личности преступника (циничный, хладнокровный, садист и т.д.). Многое можно извлечь и из анализа письменных документов.

Сущность метода обобщения независимых характеристик заключается в обобщении возможно большего числа сведений об изучаемой личности, полученных от лиц, которые с ней общались, наблюдали ее в разное время и в разнообразных видах деятельности. Характеристики могут быть устными и письменными, различной полноты, они могут опираться на длительные, многолетние наблюдения либо сложиться на основе случайного, но яркого факта. Получить сведения о личности можно также из анализа материалов дела, содержащих данные, характеризующие личность в процессе проведения других следственных действий (например, допроса лиц, хорошо знающих допрашиваемого); путем специального сбора сведений по месту работы, учебы; из полученной характеристики; из бесед с оперативными работниками милиции, которые проводили задержание, либо со следователем, который это лицо уже допрашивал. При сборе данных обращают внимание на полноту отзвон, стремятся к тому, чтобы они охватывали различные стороны жизни изучаемой личности, а главное – были объективными.

Большое значение для изучения личности имеет информация, полученная в результате проведения оперативно-розыскных мероприятий. Однако использование ее не является самостоятельным методом изучения допрашиваемого. Это такая форма деятельности, в которой широко и комплексно применяются указанные выше методы. Информация, полученная в результате проведения оперативно-розыскных мер, позволяет определить линию поведения обвиняемого на допросе, отношение его к тем или иным доказательствам, пресечь попытки сговора с соучастниками и свидетелями, предугадать уловки, к которым намерен прибегнуть допрашиваемый, чтобы опорочить доказательства, наконец, знать индивидуальные особенности его личности, что может быть использовано для установления психологического контакта.

Необходимым условием речевого общения является психологический контакт, благодаря которому создаются предпосылки рационального достижения желаемых результатов.

Задачи контакта в юридической практике разнообразны. Основная из них, тактическая, создание обстановки для получения информации, исходящей от допрашиваемого. Эвристическая функция контакта – активизировать мыслительную деятельность допрашиваемого, с тем чтобы направить ее в нужное для расследования русло. Большое значение имеет контролирующая функция или функция обратной связи информации. Если контакт установлен, то следователь получает возможность сопоставить полученную

информацию на данном допросе с уже имеющейся по делу. Эмоциональная функция контакта заключается в том, что следователь влияет на допрашиваемого своей верой в справедливость, заражает своим оптимизмом. Морально-этическая функция контакта – умение расположить к себе допрашиваемого, войти к нему в доверие и получить правдивые показания. Морально-этическая и эмоциональная функция более характерны для вводной части допроса, тактическая и эвристическая преимущественно решаются в главной его части, а контролирующая – на заключительном этапе. Этим частям допроса соответствуют и определенные этапы контакта. Во вводной части допроса устанавливается эмоционально-психологический контакт; в главной части контакт перерастает в рабочий период, и задача следователя заключается в том, чтобы его постоянно поддерживать; в заключительной части происходит проверка эффективности контакта.

Для каждого периода допроса характерны свои методы установления и поддержания контакта. Для вводной части – неформальная беседа с целью уточнить демографические данные, фрагменты биографии, жизненного и трудового пути допрашиваемого. При этом внимание акцентируется на обстоятельствах, положительно характеризующих его. Следователь на данном этапе окончательно определяет линию своего поведения, уточняет предмет допроса и ставит перед допрашиваемым мыслительную задачу. В период установления контакта следователь наиболее активен.

В главной части допроса идут закрепление контакта и его поддержание. Это достигается постановкой перед допрашиваемым вопросов, предъявлением доказательств, сопоставлением показаний с уже имеющейся по делу информацией. Для поддержания контакта на протяжении всего допроса необходимо постоянно активизировать внимание допрашиваемого.

Поддерживать должный уровень психологического контакта с допрашиваемым нужно не только в период допроса, но и на заключительной стадии. Чтобы не ослабить этот контакт в период фиксации показаний, следует вовлечь допрашиваемого в процесс написания протокола, для чего вслух произносится все то, что записывает следователь. Допрашиваемый будет активно участвовать в обсуждении формулировок, вносить свои поправки, припоминать упущенные или забытые детали и тем самым способствовать улучшению качества протокола.

Психологический контакт между участниками общения не заканчивается допросом. Важно сохранить этот контакт и для повторных допросов, и для иных следственных действий. Более того, характер отношений, сложившихся со следователем, допрашиваемый перенесет и на других лиц, принимающих участие в осуществлении правосудия.

В установлении контакта с допрашиваемым не может быть шаблона, штампа. Здесь нужен индивидуальный подход, учет свойств личности допрашиваемого. Следователь обязан помнить, кто сидит по другую сторону стола. Встречаются лица, с которыми легко можно установить контакт,

тотчас и без особых усилий полностью «захватить» их, у которых каждое слово, каждый довод следователя находит верный отклик. Но есть и такие, по отношению к которым у следователя сразу же возникает чувство отрицательного напряжения. Тогда, несмотря на очень осторожные и обдуманные действия, следователю не удается получить от допрашиваемых правдивых показаний.

Выбор способа установления психологического контакта с допрашиваемым во многом зависит от того, какое положение в процессе занимает данное лицо. В отличие от допроса потерпевших и добросовестных свидетелей допрос подозреваемого и обвиняемого представляет определенную трудность, так как их психика находится под постоянно действующим раздражителем, доминантой. В каждом случае следователь должен разобраться в состоянии допрашиваемого и при помощи тактических приемов снять напряжение, отрицательно влияющее на установление контакта.

Пути установления психологического контакта различны. Прежде всего необходимо снять смысловой и эмоциональный барьеры, мешающие установлению контакта, и возбудить у допрашиваемого интерес к общению, постараться вызвать заинтересованность к даче правдивых показаний. Знание цели общения способствует активизации психических процессов. Так, если допрашиваемый знает, зачем его вызвали, понимает, что его показания имеют большое значение для дела, он лучше вспоминает и воспроизводит события. Этот путь воздействия рассчитан на положительные моральные качества допрашиваемого. Процесс установления психологического контакта иногда сопровождается внутренней борьбой положительных и отрицательных мотивов. Задача следователя – выяснить их и помочь допрашиваемому побороть в себе отрицательные мотивы. Важно при этом, чтобы допрашиваемый проникся сознанием необходимости дать показания. Для этого бывает достаточно раскрыть перед ним целесообразность такого поведения, показать, какое значение имеет его чистосердечное раскаяние для правильного разрешения дела судом, избрания ему меры наказания, соответствующей содеянному.

Хороших результатов для установления психологического контакта добиваются, вызывая у допрашиваемого такое эмоциональное состояние, в результате которого автоматически снимается заторможенность, преодолеваются апатия и безразличие к своей судьбе, появляется чувство долга, уверенности в себе. Этот тип доводов называют психологическим (*ad hominem*). Возбуждать эмоциональное состояние разрешено только приемами, которые не противоречат законности, не допускают со стороны следователя провокационных действий, лжи и обмана допрашиваемого, психического и физического принуждения к даче показаний, не вызывают реакции, опасной для здоровья.

Процесс установления контакта зависит в основном от следователя, его профессиональной подготовки, опыта, авторитета и личностных

качеств. Его эффективность определяется линией поведения следователя по отношению к допрашиваемому. Важно, чтобы допрос проводился ровным и спокойным тоном, без грубых и оскорбительных выражений и пренебрежения к допрашиваемому, чтобы к любому его показанию следователь относился одинаково серьезно, с искренним интересом независимо от степени важности сведений, получаемых при этом. Ни в коем случае не следует выражать удовольствие или разочарование при получении ответа. Это может произвести то или иное внушение на допрашиваемого, что в свою очередь отрицательно скажется на объективности показаний.

Следователь всегда является объектом пристального изучения со стороны допрашиваемых. Находясь в возбужденном состоянии, они чутко реагируют на каждое проявление неуверенности с его стороны, на всю жизнь запоминают его слова. Допрашивая людей изо дня в день, следователь вырабатывает умение распознавать особенности психики допрашиваемых лиц, но со временем чувство новизны допроса утрачивается, следователь привыкает к его атмосфере и в результате может проявлять автоматизм. Такое поведение – симптом профессиональной деформации. Действенное средство борьбы с этим – самоконтроль.

Следователь должен уметь вести с людьми душевную беседу, ибо проникновенность и сердечность в разговоре, как правило, оказывают наиболее сильное воздействие.

Для установления контакта с допрашиваемым следователю важно быть и хорошим слушателем. Человек, привыкший много говорить сам, бывает нетерпеливым слушателем. Внимательное отношение к говорящему, благожелательность, глубокое стремление разобраться в деле и понять собеседника, проявление истинного интереса, умение представить себе точку зрения говорящего, его психологию, интересы – вот компоненты умения слушать. В известном смысле можно сказать, что этим определяется профессиональная пригодность следователя.

Для установления контакта, смягчения обстоятельств, мешающих этому, имеют значение и внешние факторы, оказывающие влияние на формирование показаний: порядок приглашения на допрос, процедура предупреждения допрашиваемого об уголовной ответственности за отказ или уклонение от дачи показаний и за дачу заведомо ложных показаний, место допроса, наличие посторонних раздражителей.

В соответствии с уголовно-процессуальным законом лицо, подлежащее допросу, вызывается к следователю повесткой, телеграммой или телефонограммой. Независимо от процессуального положения лица форма повестки одинакова. С целью установления контакта с допрашиваемым желательно указывать в повестке, в качестве кого данное лицо вызывается, и последствия неявки – отдельно для свидетеля и потерпевшего, отдельно для подозреваемого и обвиняемого. В этой связи заслуживает одобрения существующая в некоторых местах практика вызова свидетелей и потерпевших

не повесткой, а специальным письмом, именуемым приглашением. Большое значение для установления психологического контакта имеет форма предупреждения допрашиваемого об уголовной ответственности за отказ или уклонение от дачи показаний и за дачу ложных показаний. Очень важно, как следователь изложит требования норм УПК: в форме разъяснения, доведения до сведения, предупреждения и т.п. Предупреждение свидетелей об уголовной ответственности имеет профилактическое, упреждающее значение, является правовой гарантией получения правдивых показаний, оказывает на них дисциплинирующее воздействие; оно не преследует цели запугать или унижить свидетеля.

Место проведения следственного действия также является психологическим фактором, с которым нельзя не считаться при установлении психологического контакта. Где допросить – решает следователь, исходя из конкретных обстоятельств расследуемого дела. Если свидетели допрашиваются по месту жительства, то не обязательно делать это в их квартире. Допрашиваемого важно лишить того психологического преимущества, которое он испытывает, если допрос ведется у него дома. Ведь недаром в народе бытует поговорка, что «дома и стены помогают». Допрос может быть проведен в комнате участкового инспектора, в помещении администрации или в любом другом здании государственного учреждения.

По нашему убеждению, основанному на обобщении положительного опыта следственной работы, в кабинете должен работать один следователь. Для установления взаимопонимания между следователем и участниками уголовного процесса важно, чтобы допрос производился наедине, когда иное не предусмотрено законом. В этом заложен глубокий психологический смысл. Контакт при допросе предполагает элемент доверительности. А в комнате, где несколько человек, о такой доверительности не может быть и речи.

В связи с широким использованием в следственной практике технических средств для фиксации показаний возникает вопрос, как отражается их применение на установление контакта с лицами, проходящими по делу. Даже при самом положительном отношении допрашиваемых к магнитофонной, кино- и видеозаписи в расследовании преступлений следует все же признать, что на установлении контакта процесс их применения нередко сказывается отрицательно. Во-первых, какой бы подготовкой ни обладал следователь, магнитофон или видеокамера сковывают его: он больше заботится о форме и грамотности вопросов, а не о существе допроса. Той живой беседы, которая характерна для установления контакта, не получается. Во-вторых, сознание того, что весь ход допроса будет записан на магнитофонную ленту и может быть открыто прослушан, отрицательно влияет и на допрашиваемого. Перед тем как провести звукозапись, следует подумать, как это отразится на результатах допроса, в процессе которого происходит знакомство следователя с допрашиваемым, устанавливается атмосфера взаимопонимания и доверия.

Установить взаимопонимание с лицами, проходящими по делу, легче тому следователю, который является жителем данного региона и пользуется хорошей репутацией, знает язык коренного населения, одной национальности с допрашиваемым. Для установления психологического контакта важно знать и отношение допрашиваемого к следователю. Если допрашиваемый отмечает у следователя какие-либо слабые стороны (высокомерие, самолюбование, артистизм, ложный пафос, нервозность, мягкотелость и т.п.) и использует их в своих интересах, следователю необходимо пересмотреть свое поведение с допрашиваемым и отношение к исполнению служебных обязанностей. В некоторых случаях бывает целесообразно передать дело другому следователю.

В процессе допроса следователю иногда приходится отступать от намеченной линии своего поведения, и не потому, что допрашиваемый не хочет сказать правду, а вследствие того, что он не готов пока рассказать ее. Нужна еще подготовительная работа, психологическое воздействие следователя на установление контакта с допрашиваемым. Следует избегать случаев, когда допрашиваемый скажет «нет», потому что затем ему труднее будет произнести «да». Установив надлежащий контакт логикой убеждения и силой доказательств, следователь получит в ответ на первый вопрос первое правдивое «да», за которым последуют и другие.

5. Психологические особенности речевого воздействия и восприятия сообщения аудитории

Во время ведения темы, изложения материала, необходимо управлять вниманием аудитории. Для этого следует учитывать некоторые психологические особенности массовой аудитории, ее отличие от индивидуального общения с глазу на глаз или беседы, где количество участников невелико.

Внимание аудитории снижается каждые 15 минут. Поэтому необходимо чередовать различные инструменты воздействия.

В частности, чередовать обращение к рациональному мышлению и обращение к эмоциональной сфере. Краткий итог может быть обращен к эмоциональной сфере, если он содержит определенный призыв к действиям.

Например:

«Давайте в дальнейшем сосредоточим внимание на подобных случаях и постараемся выявить причины происходящего!» Аргументация же – это обычно обращение к рациональному мышлению, если, конечно, это не такая аргументация, которая не принимается аудиторией и вызывает у нее протест.

Против усталости внимания можно предложить прием навязывания ритма и прием акцентировки внимания. **Прием навязывания ритма** состоит в том, что выступающий меняет ритм речи, выразительность, говорит то нейтрально, то с «нажимом», и таким образом ликвидирует монотонность звучания.

Прием акцентировки внимания, который также разбивает монотонность речи и заостряет внимание в нужных моментах, достигается употреблением особых конструкций речи, например «Хочу особо подчеркнуть...», «Очень важным моментом является...», «Прошу отметить, это важно...» и интонационным их выделением.

Следующая особенность аудитории связана с тем, что восприятие каждого человека, сидящего в большой комнате, зале, аудитории, **менее сконцентрировано**, чем в межличностном общении с глазу на глаз.

Поэтому деление потока речи должно быть более простым в большой аудитории, часть фразы от паузы до паузы – довольно короткой и содержать не более 5–7 так называемых ударных слов.

В русском языке **ударные слова** – это:

- существительные;
- глаголы; отглагольные формы;
- прилагательные;
- наречия.

Безударные слова:

- предлоги;
- союзы;
- частицы.

Местоимения могут быть как ударными, так и безударными в зависимости от той роли, которую они играют в предложении. Если местоимение выполняет роль подлежащего, дополнения, определения – оно будет ударным.

В общем случае количество ударных слов у выступающего от паузы до паузы должно быть не более 5–7 для наилучшего восприятия.

Для того чтобы лучше воздействовать на аудиторию, учитывая особенности ее восприятия, надо быть **принятым и понятым** ею. Для этого нужна адаптация выступающего к ожиданиям аудитории.

Ожидания аудитории предполагают несколько аспектов:

- во-первых, ожидание того, что выступление будет соответствовать национальной культуре общения,
- во-вторых, выступление будет конгруэнтным социальной культуре общения,
- в-третьих, выступление будет подходить профессиональной культуре общения.

В любом случае, для того, чтобы аудитория приняла выступающего, его речь и манера выступления не должны вызывать протест. Конечно, исключением могут быть те случаи, когда ставится особая задача нарочно эпатажить аудиторию, специально вызвать шквал негативных эмоций. Но это довольно редкие ситуации, а в большинстве случаев ставится задача быть понятым и принятым.

Например, в случае выступления перед русской аудиторией человека, который долго жил и работал в США, могут вызвать неприятие некоторые жесты, которые будут восприниматься как недопустимые в официальной

обстановке. В частности, держать одну руку в кармане не принято в русской культуре при официальном характере выступления, а в американской культуре этот жест приемлем.

Поэтому выступления перед любой иностранной аудиторией требуют особой подготовки – изучения национальных особенностей общения, традиций, специфики жестов, привычек популярных ораторов и проч.

Соответствие выступающего социальной культуре общения предполагает учет особенностей аудитории с точки зрения возраста, уровня образования большинства, социального статуса, социального круга. Словарь выступающего должен соответствовать словарю слушающих, и если он не полностью совпадает, то хотя бы должен быть понятным аудитории.

Профессиональная культура общения также накладывает свои требования. Применяемые термины, темп и ритм речи, интонационная выразительность – все эти составляющие имеют большое значение. Применяемые термины должны одинаково расшифровываться как выступающим, так и аудиторией, чтобы не получилось как и одном реально произошедшем случае.

Дело происходило в то время, когда мобильная связь только начинала распространяться. Представитель фирмы – оператор мобильной связи пришел выступить перед руководителями организации, имеющей дело с водоканалами. Для этой аудитории понятие канала было жестко связано с каналами, заполненными водой. А для связиста, который выступал перед ними, каналы – это, конечно, телефонные каналы, даже и уточнять как-то в голову не пришло. Выступление было привычным, специально для данной аудитории не готовилось, да и цель выступления четко не прозвучала, была несколько смазана, так как выступающий считал ее очевидной. И вот по недоумению аудитории и одному странному вопросу выступающему стало ясно, что часть аудитории думает о каналах, заполненных водой. Это, конечно, провал выступления, по крайней мере, провал его начала, свидетельство плохой подготовки и невнимания к профессиональным особенностям аудитории.

Кроме того, есть профессионализм выступления перед аудиторией, близкий к особенностям сценического выступления. Это **внешний вид**, производящий хорошее впечатление, это речь, которая должна подчиняться особым сценическим правилам, т.е. быть интонационно выразительной, включать контакт глаз. Это определенные жесты, которые также должны быть в нужном количестве. Все вместе создает убедительность выступления.

Инструментами непосредственного общения, которыми обязательно нужно пользоваться в процессе выступления, являются: внешний вид и жесты, мимика, интонация, звучность голоса, темп речи и его изменение, позы выступающего.

6. Общие принципы построения большой речи

Существуют некоторые общие принципы, которые надо соблюдать, иметь в виду при разработке структуры публичного выступления. Эти принципы таковы:

1. Принцип краткости.

Аудитория не любит длинных выступлений. Краткое выступление всегда оценивается выше, чем длинное (при сходном содержании), аудитория определяет краткие выступления как выступления «по делу».

Плутарх рекомендовал: «Или как можно короче, или как можно приятней». «Будь искренен, будь краток, садись», – учил выступать своего сына Франклин Делано Рузвельт.

2. Принцип последовательности.

Не перескакивать с одной темы на другую, последовательно развивать одну и ту же тему. «Не соперничайте с горным козлом», – предупреждал ораторов Д. Карнеги. Все микротемы, которые могут быть обнаружены в вашем выступлении, должны быть подчинены теме. Полагают, что их число не должно быть больше трех.

3. Принцип целенаправленности.

Выступление должно в структурном отношении строиться таким образом, чтобы сам Оратор, а вслед за ним и слушатели осознавали направленность выступления по следующей цепочке: – проблема – тема – тезис – цель выступления.

Проблема – это заслуживающая обсуждения мысль, идея, имеющая общественную значимость или значимая для той или иной группы людей.

Тема – это аспект проблемы, избранный для обсуждения.

Тезис – это выражение главной мысли оратора в словесной форме.

Тезис формулируется в виде утверждения, он предопределяет цель речи, должен быть однозначно понимаемым и содержать опорное понятие, то есть обычно понятие, вынесенное в тему.

Аргументы – это доказательства, приводимые в поддержку тезиса.

Например, проблема: «Как улучшить благосостояние нашего народа». Тема выступления: «Может ли частное предпринимательство улучшить благосостояние народа?». Тезис: «Частное предпринимательство может улучшить благосостояние народа, если оно станет массовым, общедоступным». Цель выступления: призыв заниматься предпринимательством или призыв не мешать предпринимателям и т.д.

Выступление состоит в доказательстве тезиса при помощи аргументов.

4. Принцип усиления.

Речевое воздействие на слушателей должно наращиваться от начала выступления к его концу.

Это может быть достигнуто расположением материала по значимости, усилением эмоционального накала изложения, расположением аргументов по убедительности, увеличением интенсивности изложения, интонационными средствами и др.

5. Принцип результативности.

Выступление обязательно должно содержать некоторый предлагаемый слушателям вывод, призыв к действию, рекомендацию по дальнейшему

поведению. «Слово всегда направлено на то, чтобы вызвать у людей ту или иную инициативу, побудить их к действиям», – подчеркивал О. Эрнст.

Вывод или призыв должен быть обязательно сформулирован словами. Изложенные принципы построения публичного выступления должны быть реализованы в структуре, композиции выступления.

7. Публичная речь в деловых коммуникациях юриста

Под публичным выступлением практикующего юриста здесь понимается выступление любого практического работника – судьи, действующего сотрудника прокуратуры, органов следствия или дознания, адвоката и т.д. – вне связи с решением деловых юридических задач, в аудитории, от которой не зависит решение этих задач. Публичное выступление – это личное, главным образом устное обращение юриста к определенному либо неопределенному кругу лиц с сообщением им сведений о собственной практической деятельности. Практикующие юристы сейчас достаточно часто работают в высших учебных заведениях, совмещая эту работу с основной, в системе повышения квалификации собственных ведомств и профессиональных сообществ, выступают в средствах массовой информации, участвуют в работе научных и научно-практических конференций, семинаров, круглых столов и т.п.

По содержанию и по форме все эти выступления тоже представляют собой проявления речевой активности, являются частью профессиональной юридической деятельности и требуют риторических навыков, а значит, специальной подготовки. Каждый, кто слышал не одно выступление практикующего юриста в массовой аудитории, знает, насколько по-разному звучит эта речь. В одних случаях – это сухой «протокольный» доклад, рассчитанный, скорее, на собственное начальство, принимающее отчет о проделанной работе; в других случаях – высокомерное чиновничье просветительство в отношении «простых смертных»; в третьих – это деловой анализ проблем, касающихся каждого из присутствующих, но известных оратору «изнутри». Наблюдения показывают, что лишь очень небольшая часть практикующих юристов, для которых риторика по логике профессии является неотъемлемой составляющей повседневной работы, умеет хорошо говорить на людях, говорить так, чтобы их понимали, чтобы сказанное ими запомнилось и было полезным, чтобы удерживать внимание аудитории сколько-нибудь продолжительное время.

При всем разнообразии видов публичных выступлений практикующих юристов можно выделить их общие черты, отличающие эти выступления от любых других публичных выступлений. Сразу оговоримся, что каждая из этих черт имеет очевидную и обратную стороны, и обе эти стороны, так или иначе, влияют на форму и содержание речевого взаимодействия оратора с аудиторией.

Особенности адресанта речи (оратора):

1) оратор имеет *опыт практической работы*, что дает ему более реальное представление о правовой действительности, в сравнении с оратором-теоретиком, а также с тем, кто знаком с предметом речи по текстам и чужим рассказам;

2) *погруженность в юридическую практику* в настоящий момент, что обуславливает личное отношение к предмету речи и ее эмоциональную окрашенность.

Оба названных свойства придают особую ценность публичным выступлениям практикующих юристов и делают их желательными в самых разных аудиториях – в системе повышения квалификации таких же юристов-практиков, в студенческой аудитории, на любом научном мероприятии. Однако эти же свойства своей оборотной стороной имеют переоценку значимости для аудитории повествований «случаев из жизни» без их обобщения и анализа с точки зрения применимости ко всем другим подобным случаям, самим рассказчиком не пережитым. Слушающие такое выступление другие юристы-практики имеют и в собственной повседневной работе десятки и сотни таких же случаев. Слушатели, готовящиеся к будущей практической работе, тоже ждут от оратора не просто рассказов о его делах, которые в их жизни уже не повторятся. Им нужны некие обобщенные образцы, хоть сколько-то универсальные алгоритмы действий, которые могут пригодиться лично им. Внимание аудитории к таким рассказам возможно только при очень яркой форме изложения, когда сам рассказ приобретает форму театрализованного представления, или при наличии интереса аудитории к конкретному событию, явлению или персонажу, с которым связан рассказ. Большинство реальных гражданских и уголовных дел не таковы, чтобы привлечь внимание слушателей самой своей фабулой; большинство рассказчиков-практиков тоже не таковы, чтобы их рассказ походил на художественное произведение. Именно поэтому подготовка оратора к выступлению должна включать в себя обобщение практического опыта по тем вопросам, которые могут интересовать многих. В идеальном варианте юристу-практику предлагают самому определить тему выступления заранее, еще лучше, если эта тема определяется им на основе вопросов, подготовленных заранее представителями самой будущей аудитории.

«Погруженность» в юридическую практику на момент выступления перед аудиторией сама по себе повышает авторитет оратора и сама по себе создает впечатление его особой в сравнении с другими компетентности. Но она же способна переключить оратора на пересказ собственных сиюминутных и местных проблем, обусловленных личностями конкретных начальников, коллег, особенностями конкретного дела, которое оратор сейчас ведет и знает во всех малоинтересных деталях. Такой оратор способен увязнуть в процедурных подробностях и личных переживаниях, понятных только ему и интересующих поэтому только его, даже если его рассказ

имеет вид какого-то обобщения. В любом случае оратор должен ориентироваться на воспринимающую аудиторию и на цель своего выступления.

Выступая в адвокатской аудитории, профессор, сам занимавшийся адвокатской практикой, должен был прочесть лекцию о суде с участием присяжных заседателей. В самом начале выступления лектор выяснил, что из аудитории в суде присяжных не участвовал ни один адвокат. Само по себе это явление вполне объяснимо – удельный вес дел, рассматриваемых в современной России судом присяжных, весьма невелик, и отдельные адвокаты могут не участвовать в нем ни разу за всю свою карьеру. Рассказывать о процедурных тонкостях работы суда присяжных в этой аудитории было почти бессмысленно: для присутствующих эти детали были не актуальной абстракцией, и самая интересная лекция рисковала приобрести сугубо информационный, просветительский характер. При этом выяснилось, что адвокаты вместе со своими подзащитными не решаются заявлять ходатайства о рассмотрении их дел судом присяжных по нескольким причинам: не знают, что это дает, точно знают, что эта форма правосудия потребует от них большего объема работы, чем обычно, и что, «сев в процесс» в суде присяжных надолго, они рискуют сорвать работу по всем остальным своим делам, поскольку другие судьи заседаний откладывать не будут. Эти сугубо адвокатские проблемы определили содержание последующего выступления лектора. Предметом обсуждения далее явился глобальный обвинительный уклон российских судов, выступления адвокатов в которых обычно некому слушать. Адвокаты вспомнили из своей практики не одно дело, когда возможности оправдаться у подзащитных были, но приговор, по их мнению, был предрешен. Вспомнилось и то, что начиная слушание дела, профессиональные участники процесса, как правило, почти сразу знают его результат, и вся работа по делу сводится к формальной регистрации происходящего в материалах дела. На этом фоне было очевидным, что шанс оправдания или снисхождения, который реализовался в суде присяжных по многим уже рассмотренным делам, стоит того, чтобы к нему обращаться в сложных случаях, когда помимо собственно юридической составляющей у дела есть еще и общесоциальная, понятная любому нормальному человеку. Таких дел, как выяснилось, немало. Кроме того, предметом обсуждения стали письма, которые по решению руководства областного суда региона направляются в другие суды и дают основания для отложения слушаний по другим делам с участием адвокатов, занятых в суде присяжных. Помимо прочего некоторые адвокаты вспомнили, что желаемое для них отложение дела в иных случаях давалось с большим трудом или не получалось вовсе. Таким образом, разговор был переведен в русло, значимое для конкретной аудитории, и лекция приобрела характер диалога, представляющего интерес для всех присутствующих.

Приведем другой, аналогичный, пример, касающийся той же темы суда присяжных, но уже в прокурорской аудитории.

Отделом одной из региональных прокуратур, специализирующимся на поддержании государственного обвинения, на обучающем семинаре по особенностям работы государственных обвинителей в суде присяжных внимание слушателей был представлен обстоятельный доклад о практике такой работы в течение всего времени существования суда присяжных в регионе. В докладе отмечалось, что суд присяжных – это законодательная реальность, которая в период работы присутствующих на семинаре сотрудников не исчезнет, и с ней придется смириться, как бы кто к ней ни относился. Работать в суде присяжных гораздо сложнее, и отсиживать процессы с текстом обвинительного заключения, как привыкли некоторые, в этом суде невозможно. Недостатки следствия, которые не всегда вовремя замечают надзирающие прокуроры, здесь становятся особенно опасными: присяжные не хотят понимать, что обвинение доказано при наличии очевидных пробелов и противоречий в системе доказательств. В суде присяжных адвокаты проявляют особую активность, и эта активность иногда приводит к попаданию в коллегии таких присяжных, которые выносят странные с точки зрения закона и здравого смысла вердикты, которые впоследствии не так-то просто оспаривать в вышестоящей инстанции по процедурным мотивам. Адвокаты в этом суде часто ведут себя некорректно, что государственный обвинитель не должен оставлять без внимания. Оратором было подчеркнуто, что от прокурорских работников в суде присяжных требуются особый профессионализм и активность.

В прокурорской аудитории был оправдан именно такой подход. Сугубо информационное сообщение об исторических предпосылках возрождения суда присяжных, о нормативном регулировании его работы, что, к слову, довольно распространено во всех лекциях на эту тему, не соответствовало бы ни цели выступления, ни особенностям воспринимающей аудитории. Не секрет, что значительная часть прокурорских работников, если не большинство, негативно относится к суду присяжных, и единственный способ настроить их на качественную работу в таком суде – это преподнести суд присяжных как законодательную данность, которую нельзя изменить. Важно было показать и то, что обычные формы работы в суде присяжных не подходят, поскольку чреватые непредсказуемыми результатами. В докладе было на примерах показано и то, как надо работать в суде присяжных, чтобы этот суд не воспринимался «судом толпы», а показывал настоящие образцы народного правосудия.

В продолжение сказанного охарактеризуем особенности адресата речи практикующего юриста, т.е. аудитории, в которую он приглашен для выступления.

1. Предварительные ожидания аудитории обусловлены ее составом.

Студенты приходят на лекции практических работников не только в познавательных, но и в профориентационных целях. От юриста-практика не ждут ни теоретических лекций, ни пересказа статистических показателей.

Теорию они слышат каждый день от своих вузовских преподавателей и, скорее всего, в более качественном исполнении. Статистика сама по себе лишена для студентов сколько-нибудь значимого смысла. К тому же статистические показатели и в профессиональной-то аудитории плохо воспринимаются на слух, а для интересующихся ими специально они в значительной своей части размещены в Интернете. Если практический работник еще и огласит «по бумажке» заранее написанный текст, содержащий названное, можно быть уверенным, что выступление не удалось.

Практические работники ожидают освещения и анализа опыта работы по тем направлениям, которые волнуют их самих, особенно если это какие-то относительно новые виды работ, как упомянутая выше работа адвокатов и прокуроров в суде присяжных. *Представители средств массовой информации* ждут информативного сообщения о работе конкретного юридического ведомства или профессионального сообщества, а также «сенсаций», «жареных фактов» и мнений по их поводу. Последнее обстоятельство требует от представителей профессиональных сообществ сдержанности, особенно от государственных чиновников. В любой из перечисленных аудиторий оратору необходимо помнить, что его воспринимают не как частное лицо, а как «лицо ведомства», или «представителя руководства», или лицо профессии в целом, и речь должна этому ожиданию соответствовать.

2. Особенности реакции на речь практикующего юриста.

В научной и учебной литературе по теории красноречия слушатели обычно делятся на несколько групп в зависимости от реакции на то, что они слышат из уст оратора. Эта реакция нередко определяет и стиль поведения слушателей во время выступления, что в свою очередь требует адекватных реакций от оратора. Внимательные слушатели, а таковыми являются не все из них, могут не только помогать оратору проявлением интереса к сказанному и одобрением его речи в какие-то моменты, но и мешать ему. Один из таких, мешающих, типов слушателей называется «всезнайка», второй – «хронический оппонент», третий – «циник». Первый соответственно ничему не удивляется из сказанного, и ему все это настолько не ново, что он и сам мог бы все то же самое рассказать. Второй тип оспаривает все, что произносится оратором, демонстрирует недоверие ко всем приведенным сведениям и аргументам и непременно высказывается вслух, не обязательно адресуя сказанное оратору, но производя шум вокруг себя. Главная реакция «циника» – это вопрос «Ну, и что?» во всех его словесных вариациях: «все, что вы все говорите, не имеет никакого значения для реальной жизни, в которой выживет только сильнейший, знающий злую подноготную этой жизни и умеющий ею пользоваться».

Все приведенные названия типов слушателей условные, субъективных факторов, затрудняющих речевое взаимодействие оратора и аудитории, великое множество, и оратор должен быть к этому готов.

Отметим, что профессиональный состав аудитории не самым ощутимым образом влияет на проявления названных типов слушателей. «Печатью всезнайства» в равной степени могут быть отмечены и опытные практики, и совсем неопытные студенты, неверием ни во что пронизаны все слои общества, и спорить по поводу всего в России готовы все. Универсальная рекомендация для оратора в отношении всех этих типов слушателей – не идти у них на поводу, оставаться в теме выступления, в собственной профессии и понимать, что эта лекция все равно когда-нибудь закончится, а по окончании любого разговора каждый его участник останется тем, кем был до его начала. Вместе с тем есть и типичные рекомендации в отношении каждого из названных типов мешающих слушателей, которые, на самом деле, при умелом с ними обращении вовсе не мешают, а, напротив, помогают оратору, поскольку все они его как минимум внимательно слушают.

Всезнайке целесообразно задать персональный заведомо сложный в профессиональном отношении вопрос, ответ на который требует не простых рассуждений, а знания позитивного материала – точных формулировок закона, цифровых данных и т.п. Обращение с этим вопросом не должно выглядеть как экзамен и уж тем более как «ответный удар» оратора. Напротив, это должно выглядеть как диалогизация речи, как обращение к компетентному коллеге за советом в присутствии аудитории. Ненайденный ответ не унижит «всезнайку», поскольку правильный ответ тут же будет оглашен самим оратором, который, обойдясь без уничижительных комментариев в адрес «всезнайки», переключит внимание аудитории на себя.

Предложение поспорить от **хронического оппонента** стоит принять, но лишь по тому вопросу, в котором оратор заведомо сильнее (специализируется на конкретной категории дел, имеет опыт работы в какой-то редкой области юриспруденции, в какой-то ограниченной местности и т.п.). Эффект, скорее всего, будет, как в предыдущем случае. Однако оратор ни при каких условиях не должен «вязнуть» в дискуссии, реагировать на все предложения «неверующего Фомы», равно как и раздражаться по его поводу. Один точный и понятный аудитории выигрыш в споре по тому вопросу, по которому сам оратор будет готов поспорить, очевидно оживит его выступление и на время успокоит «хронического оппонента». Надо заметить, что само выступление в дискуссии, искусственно организованной или спонтанной, – это то, что неизменно удерживает внимание аудитории и включает в нее всех слушателей всех типов. Именно поэтому «оппонент» превращается в союзника.

С **циником** сложнее – он не спорит, он все знает и без вас. На него можно не реагировать, но многие из них бывают очень настойчивыми, и отсутствие реакции оратора не всегда их останавливает. Поскольку в поведении «циника» просматриваются одновременно и черты «всезнайки», и черты «хронического оппонента», можно совместить в риторическом обращении к нему обе предложенные выше рекомендации: в какой-то момент

переключить внимание аудитории на «циника», задав ему предельно персонафицированный вопрос о том, как лично он поступает в конкретной жизненной ситуации. Такие вопросы обычно ставят в тупик, поскольку глобальная жизненная философия – это одно, а собственная профессиональная деятельность – совсем другое.

Приведем пример.

На лекции в системе повышения квалификации адвокатов обсуждался известный своей дискуссионностью вопрос об участии стороны защиты в доказывании на досудебных стадиях уголовного процесса. Общим местом таких дискуссий обычно является сетование адвокатов на отсутствие нормативных основ для состязательности на предварительном расследовании, о бесправию адвокатов, о произволе со стороны следователей и дознавателей, который никак нельзя ограничить. Рассказ лектора о том, какие правомочия может использовать адвокат-защитник для участия в доказывании с приведением примеров из собственной практики сопровождался то неопределенным гулом, то определенными достаточно громкими высказываниями из конкретной части аудитории. Смысл всех этих высказываний сводился к простой идее: «Все бесполезно! Адвоката никто не будет слушать». Лектор прервался и обратился персонально к автору высказываний с несколькими вопросами, касающимися лично его. Опрос не был сопровожден упреками по поводу неправильного поведения и чинимых лектору помех, напротив, он выглядел как изучение профессионального состава аудитории. При опросе слушателя выяснилось, что он бывший следователь органов внутренних дел, а после выхода на пенсию работает адвокатом в течение трех лет. После выяснения этого были заданы вопросы о том, как часто этим адвокатом заявлялись ходатайства о производстве следственных действий, как часто эти ходатайства удовлетворялись или отклонялись, сколько раз адвокат участвовал в производстве следственных действий, проводимых по его ходатайствам, сколько раз адвокат обжаловал отказы в удовлетворении ходатайств. В присутствии своих коллег этот совсем еще начинающий адвокат (если считать только собственно адвокатский опыт) признался в том, что ходатайств он практически не заявляет, поскольку считает это бесполезным, хотя лично ему в ходатайствах никогда не отказывали. Лектору не понадобилось даже комментировать сказанное, достаточно было только сказать, что корпоративные стереотипы нередко отличаются от реальности, которая может быть познана только эмпирическим путем – если работаешь, то знаешь эту реальность, а если не работаешь, то так и остаешься в плену у стереотипов. Шум в этой части аудитории прекратился до конца лекции.

Необходимо обратить внимание на некоторые детали публичного выступления юриста-практика, обусловленные спецификой как адресанта, так и адресата речи.

1. Выступающий на публике юрист обязан помнить о профессиональной тайне, которую он должен хранить (адвокатской или служебной или

тайне предварительного расследования, о неразглашении которой он дал подписку). Приводя примеры из своей практики, практикующий юрист должен либо ограничиваться сведениями, предназначенными для сообщения неопределенному кругу лиц в соответствии с решением уполномоченных государственных органов или с согласия доверителя, либо настолько видоизменить приводимый пример, чтобы слушатели без дополнительной информации не могли его идентифицировать с конкретными людьми и событиями.

2. Практикующий юрист, говоря о конкретных делах, должен избегать субъективных оценок людей и событий, либо специально оговаривать, что какое-то высказывание является его личным мнением. Как уже отмечалось, в представлении аудитории публично выступающий юрист воспринимается как представитель ведомства или его конкретного подразделения. Единственное исключение – это адвокат, который редко воспринимается как представитель всего адвокатского сообщества, однако он обычно отождествляется с его доверителем, особенно если клиент – известное в аудитории лицо.

3. Выступающему перед аудиторией юристу необходимо иметь в виду, что любая допущенная им двусмысленность при сообщении любой общественно значимой информации может многократно исказиться при последующей передаче от одного слушающего другому и всем другим интересующимся. После всех таких преобразований она по-прежнему будет привязываться к личности оратора, а заодно и к представляемому им ведомству или известному публике доверителю.

Качество публичного выступления юриста и по содержанию, и по форме существенно зависит от того, имеет ли он опыт общения с аудиторией. Если этот опыт имеется, то у оратора, как правило, уже есть не только навык говорения «на людях», но и способность поддерживать контакт с аудиторией, диагностировать уровень внимания к его речи, одобрение либо, наоборот, неприятие того, что он говорит в конкретный момент.

Отсутствие опыта публичного выступления может в равной мере порождать и робость перед публикой, и высокомерие по отношению к ней, в зависимости от личности самого говорящего. Один начинающий оратор вне связи с качеством своего выступления будет считать, что выступил он плохо, другой сочтет, что, если его кто-то не понял, значит, сама аудитория в этом и виновата. Оба этих варианта самооценки корректируются по мере накопления опыта публичного выступления. Научить адекватному восприятию себя и окружающих едва ли возможно, и риторики это касается в значительной степени. Однако есть универсальная рекомендация, которую можно дать любому начинающему оратору из числа практикующих юристов: публичное выступление – это самостоятельный и принципиально отличающийся от практической юриспруденции вид деятельности, и надо научиться получать удовлетворение от общения с аудиторией, и подпитываться от нее энергией, а не только делиться тем, что известно тебе самому. Публичное выступление – это прежде всего общение.

Особую сложность представляет выступление юриста-практика на научном или научно-практическом мероприятии, что обусловлено двумя специфическими обстоятельствами:

- 1) практик остается прежде всего практиком, и самое ценное в его выступлении – знание им правоприменительной и правозащитной практики;
- 2) другие выступающие коллеги создают контраст своими выступлениями.

Здесь действуют те же универсальные правила, что и в любой другой аудитории, – говорить надо о том, что юрист-практик действительно знает лучше всего – о практике, но не превращать этот разговор в пересказ случаев из жизни, которых в жизни каждого из присутствующих было достаточно. В научном выступлении важнее всего избегать двух крайностей – абстрактного теоретизирования, на которое в этой аудитории способны все, и перевода разговора в утилитарно-бытовое русло повседневных подробностей собственной работы.

Краткие выводы

1. Специфика публичного выступления практикующего юриста определяется особенностями как самого оратора (наличие практического опыта и реальная «погруженность в практику» на момент речевого общения), так и аудитории (специфические ожидания от оратора и реакции на его речь).

2. Контакт оратора с аудиторией предполагает не только привлечение к себе ее внимания, но и нейтрализацию негативного поведения отдельных слушателей. Лучший способ такой нейтрализации – обратиться персонально к ним и предложить свои условия речевого взаимодействия.

3. Практикующий юрист, выступающий публично, воспринимается аудиторией как представитель целого ведомства, профессионального сообщества или конкретного доверителя, поэтому он обязан хранить служебную или адвокатскую тайну, избегать субъективных суждений и оценок людей и событий, не давать повода быть неверно истолкованным.

8. Методика подготовки публичного выступления юриста

1. Специфика понятия публичного выступления

Публичное выступление – это коммуникативное взаимодействие оратора с аудиторией слушателей. Результат ораторского выступления перед публикой во многом зависит от эффективности подготовки и компетентности оратора в вопросах обсуждаемой темы и мастерства публичного выступления.

Публичное выступление – есть не что иное, как публичное взаимодействие оратора с аудиторией. Оратор должен выступать четко, доступно и кратко, учитывая следующие моменты аудитории:

- мотивацию аудитории (зачем пришли, или зачем их пригласили)
- компетентность в вопросе
- интеллектуальный и возрастной уровень аудитории
- время отведенное на встречу

Информация должна идти к конкретному адресату, то есть информация должна быть интересна аудитории. Достаточно часто ораторы выступают «сами для себя», полностью игнорируя аудиторию. Ораторы смотрят поверх голов слушателей, в пол, в окно, в сторону. Вследствие этого, теряется контакт с аудиторией, что приводит к низким результатам по окончании встречи.

Особое внимание оратор должен уделить акцентированию ключевых моментов встречи.

Что надо иметь в виду при проведении выступления:

- входя в зал, поприветствуйте аудиторию, всегда улыбайтесь;
- держитесь уверенно, демонстрируйте уверенность в своих словах.
- взгляд должен быть всегда устремлен на слушателя. Нельзя избегать взглядов;
- начинайте говорить только после установления полной тишины в зале;
- начинайте свое выступление с краткого приветствия;
- выступайте четко, но ни в коем случае не монотонно, иначе слушатели просто заснут;
- внимательно следите за реакцией аудитории;
- если слушатели устали, начните говорить тише, а потом резко повысьте голос;
- если слушателям понравились ваши слова, то акцентируйте на них внимание;
- никогда не говорите, что вы не компетентны, в каком-то вопросе. Аудитория ждет от вас, что вы решите его проблемы, и вы должны ему это пообещать;
- по окончании выступления не забудьте поблагодарить слушателей.

2. Основные действия подготовки публичного выступления

Если говорить о правилах подготовки к публичному выступлению, отметим следующее:

– Для подготовки текста выступления, необходимо уточнить у организатора лимит времени, отведенный под ваш доклад. Если ограничения по времени отсутствуют, все равно не стоит готовить длинную речь. В среднем рассчитывайте на 5 – 7 минут, максимум – 10 минут.

– Разработать план.

– Определитесь с целью доклада, его основной идеей. Затем приступайте к составлению плана речи. Чем подробней составлен план, тем проще будет написать сам текст. Главную идею доклада можно озвучить как в начале выступления, так и в конце. Выбор зависит от вашего личного предпочтения. Помните, речь должна быть связной, осмысленной и ёмкой. Также не рекомендуется перегружать доклад профессиональными терминами. Исключение – научные конференции, в этом случае без терминов не обойтись. Рекомендуется использовать цифровые показатели, но умеренно, их количество зависит от поставленной задачи.

- Отрепетировать речь.
- Ориентируйтесь на публику
- Отработка речи выступления. Перейдем к голосовой тренировке.

Прочитайте несколько раз подготовленный текст, придерживаясь вашей привычной манеры общения. Затем потренируйтесь у зеркала, подсматривая в план доклада. Попросите близких людей уделить вам время и сыграть роль вашей аудитории.

- Стиль одежды.

– Очень важно четко сформулировать для себя, что нравится в выступлении, какого либо оратора, а что вызывает негативную реакцию, какие действия, приемы, слова способствуют успеху выступающего, а какие нет. Оратор должен приобрести как теоретические, так и практические знания в области ораторского искусства. Важно понимать этапы деятельности оратора, как подготовиться к встрече со слушателем, как построить ораторскую речь, какие приемы управления аудиторией можно использовать. Повседневная подготовка повышает профессиональный уровень оратора.

9. Публичное выступление юристов

Под публичным выступлением юриста понимается выступление любого практического работника – судьи, сотрудника прокуратуры, органов следствия, адвоката и т.д. – вне связи с решением деловых юридических задач, в аудитории, от которой не зависит решение этих задач. Публичное выступление юриста – это личное, главным образом устное обращение юриста к определенному либо неопределенному кругу лиц с сообщением им сведений о собственной практической деятельности.

Практикующие юристы сейчас достаточно часто работают в высших учебных заведениях, совмещая эту работу с основной, в системе повышения квалификации собственных ведомств и профессиональных сообществ, выступают в средствах массовой информации, участвуют в работе научных и научно-практических конференций, семинаров, круглых столов и т.п. По содержанию и по форме все эти выступления тоже представляют собой проявления речевой активности, являются частью профессиональной юридической деятельности и требуют риторических навыков, а значит, специальной подготовки. Наблюдения показывают, что лишь очень небольшая часть практикующих юристов, для которых риторика по логике профессии является неотъемлемой составляющей повседневной работы, умеет хорошо говорить на людях, говорить так, чтобы их понимали, чтобы сказанное ими запомнилось и было полезным, чтобы удерживать внимание аудитории сколько-нибудь продолжительное время.

Необходимо обратить внимание на некоторые детали публичного выступления юриста, обусловленные спецификой как адресанта, так и адресата речи.

Выступающий на публике юрист обязан помнить о профессиональной тайне, которую он должен хранить (адвокатской или служебной или тайне

предварительного расследования, о неразглашении которой он дал подписку). Приводя примеры из своей практики, практикующий юрист должен либо ограничиваться сведениями, предназначенными для сообщения неопределенному кругу лиц в соответствии с решением уполномоченных государственных органов или с согласия доверителя, либо настолько видоизменять приводимый пример, чтобы слушатели без дополнительной информации не могли его идентифицировать с конкретными людьми и событиями.

2. Практикующий юрист, говоря о конкретных делах, должен избегать субъективных оценок людей и событий, либо специально оговаривать, что какое-то высказывание является его личным мнением. Как уже отмечалось, в представлении аудитории публично выступающий юрист воспринимается как представитель ведомства или его конкретного подразделения. Единственное исключение – это адвокат, который редко воспринимается как представитель всего адвокатского сообщества, однако он обычно отождествляется с его доверителем, особенно если клиент – известное в аудитории лицо.

3. Выступающему перед аудиторией юристу необходимо иметь в виду, что любая допущенная им двусмысленность при сообщении любой общественно значимой информации может многократно исказиться при последующей передаче от одного слушающего другому и всем другим интересующимся. После всех таких преобразований она по-прежнему будет привязываться к личности оратора, а заодно и к представляемому им ведомству или известному публике доверителю.

Качество публичного выступления юриста и по содержанию, и по форме существенно зависит от того, имеет ли он опыт общения с аудиторией. Если этот опыт имеется, то у оратора, как правило, уже есть не только навык говорения «на людях», но и способность поддерживать контакт с аудиторией, диагностировать уровень внимания к его речи, одобрение либо, наоборот, неприятие того, что он говорит в конкретный момент.

Отсутствие опыта публичного выступления может в равной мере порождать и робость перед публикой, и высокомерие по отношению к ней, в зависимости от личности самого говорящего. Один начинающий оратор вне связи с качеством своего выступления будет считать, что выступил он плохо, другой сочтет, что, если его кто-то не понял, значит, сама аудитория в этом и виновата. Оба этих варианта самооценки корректируются по мере накопления опыта публичного выступления. Научить адекватному восприятию себя и окружающих едва ли возможно, и риторики это касается в значительной степени. Однако есть универсальная рекомендация, которую можно дать любому начинающему оратору из числа практикующих юристов: публичное выступление – это самостоятельный и принципиально отличающийся от практической юриспруденции вид деятельности, и надо научиться получать удовлетворение от общения с аудиторией, и подпитываться от нее энергией, а не только делиться тем, что известно тебе самому. Публичное выступление – это прежде всего общение.

Краткие выводы

– Специфика публичного выступления практикующего юриста определяется особенностями как самого оратора (наличие практического опыта и реальная «погруженность в практику» на момент речевого общения), так и аудитории (специфические ожидания от оратора и реакции на его речь).

– Контакт оратора с аудиторией предполагает не только привлечение к себе ее внимания, но и нейтрализацию негативного поведения отдельных слушателей. Лучший способ такой нейтрализации – обратиться персонально к ним и предложить свои условия речевого взаимодействия.

– Практикующий юрист, выступающий публично, воспринимается аудиторией как представитель целого ведомства, профессионального сообщества или конкретного доверителя, поэтому он обязан хранить служебную или адвокатскую тайну, избегать субъективных суждений и оценок людей и событий, не давать повода быть неверно истолкованным.

10. Особенности использования специальной юридической терминологии

Вопрос о терминологии существует в любой специальной отрасли знания; и чем такая отрасль специфичнее, тем более остро этот вопрос стоит. В юриспруденции проблема терминологии достаточно актуальна. Чем совершеннее законодательство, тем более четко и глубоко оно регулирует общественные отношения, тем большее значение приобретает проблема терминологии. Без терминов, т.е. слов точного значения, имеющих один четко очерченный смысл, невозможно добиться максимальной точности изложения законодательной мысли. Они делают законодательство более компактным, избавляют его от пространных описаний.

Юридический термин (от лат. *Terminus*- граница, предел) – слово или словосочетание, которые, обеспечивая определенность и четкость языка права, конкретизируют используемые в нем понятия для определенной сферы регулирования.

Необходимо обратить внимание на следующее. Специально-юридическую терминологию нельзя ограничивать набором особо сложных юридических выражений и слов. По сути дела, в законах, иных нормативных документах выражения и слова, которые, казалось бы, относятся к обычным, общеупотребляемым, в действительности имеют свое специфическое правовое содержание, причем в ряде случаев отличающееся от общеупотребляемого. Характерный пример – слово «делка», которое, в обиходе имея даже упречный по этическим критериям оттенок, в своем юридическом значении является высокозначимой правовой категорией.

В юридической науке и законодательстве следует различать основные группы понятий и терминов:

– обиходные слова и выражения повседневной речи, которые без всякого своего изменения своего обычного литературного содержания

используются и для обозначения юридических понятий. Например такие слова как, «строение», «здание», «документ», «родители», «находка», они применяются как в обычном смысле, так и в специальном.

– общеупотребимые слова и выражения, которым юристы придают специальное значение, наделяя терминологические слова или словосочетания особым смыслом. Например «эмансипация», у обычного человека ассоциируется с представлением женщинам равноправия в общественной или семейной жизни, а в гражданском праве означает объявление несовершеннолетнего полностью дееспособным в случаях, если он работает по трудовому соглашению, либо он вступил в официальные брачные отношения.

– профессиональные понятия и термины из других сфер социального регулирования. Они включены в понятийный аппарат юриспруденции из других научных областей, оперирующих специальной терминологией (в частности, из техники, медицины, экономики, биологии и т.д.). Примерами могут служить используемые в юридических текстах такие слова, как депозит, промышленное предприятие, эвтаназия и т.п.

– собственно юридические термины и понятия, используемые в юриспруденции и правоприменительной практике для обозначения специфических государственных и правовых явлений и отношений. Среди них, в частности, «абдиция»- официальное отречение монарха от престола; «кассация»- обжалование и опротестование в вышестоящий суд судебных решений, приговоров, не вступивших в законную силу; шикана- в науке гражданского права злоупотребление своим правом.

– полисемичные (многозначные) термины и понятия. Применяя юридическую терминологию, следует помнить, что различный смысл имеют не только одни и те же слова, общеупотребимые как в повседневном, так и правовых аспектах. Разными по вложенному в них содержанию могут быть и специальные термины, используемые в одной или нескольких областях права. В гражданском праве термин сожительство имеет два значения обычное и техническое. В обычном значении сожительство – это, как известно, факт проживания двух супругов под одной крышей. В техническом же значении сожительство понимается как обязанность каждого из супругов соглашаться на вступление в половые сношения с супругом. Равным образом, «задержание» в гражданском праве означает понятие, совершенно отличное от понятия «задержания» в уголовном праве.

– профессиональный жаргон (юридическое арго). Жаргон- речь относительно открытой социальной или профессиональной группы, которая отличается от общеразговорного языка особым составом слов и выражений. Это условный язык, понятный только в определенной среде, в нем много искусственных, иногда условных слов и выражений. Юристами жаргон применяется не только для разнообразия своей речи, но и в правотворческом процессе и правоприменения. Среди подобных особенностей юридического языка следует обратить внимание на корпоративное ударение (дОговор,

договор), профессиональные сокращения и аббревиатуры (МВД, ФСБ, ГК), профессиональный сленг (зеркальные условия договора, агентская комиссия) и просторечия. Также как и у представителей многих других профессий, у юристов существует свой профессиональный жаргон (аблакат, микст, пасквиль), нередко юристы практики её используют, вошедшую в их язык от общения с криминальными элементами. Кашанина Т.В.

Далеко не всегда необходимость применения особых терминов в юридической науке и практике бывает оправданной и обоснованной. Нередко они появляются в силу проявления определенных научных амбиций или же отражают, по словам французского юриста П. Сандевуара, «удовлетворение скорее изысканных вкусов любители кроссвордов чем рядового аппетита студентов – будущих юристов). Подобное можно высказать в отношении попыток внедрения в отечественный правовой язык ряда юридических терминов современного зарубежного права, в частности, таких как «транстерминологизация», «правовой модус», «инвалидизация» или «параюрист».

В любом случае будущий юрист для того, чтобы хорошо владеть и излагать сложнейшие правовые материалы, должен владеть юридической терминологией. В этом процессе целесообразнее обращаться к существующим специальным словарям-справочникам, содержащим совокупность юридических терминов как по общим вопросам государства и права, так и в сфере правового регулирования отдельных общественных отношений.

11. Правила коммуникации по телефону

Итог переговоров по телефону во многом зависит от планирования. Результативные звонки не могут быть спонтанными. Подготовку и планирование переговоров можно условно разделить на 5 этапов. Информация Сбор документов и материалов для проведения телефонной беседы.

Цель Определение цели переговоров по телефону (получение информации, назначение встречи). План Составление плана деловой беседы и списка вопросов, которые предстоит задать.

Время Выбор удобного для собеседника времени.

Настрой Положительный настрой не менее важен, чем планирование переговоров. В голосе чаще всего слышно улыбку, усталость или негативные эмоции, что деловой партнер может приписать на свой счет. Для того чтобы голос был «живым», телефонные беседы рекомендуется вести стоя и с улыбкой!

Правила общения по телефону в деловой сфере. В начале разговора нельзя использовать слова: «алло», «слушаю», «говорите». Первое и элементарное правило: доброжелательно представиться, отвечая на звонок. Например: «Добрый день. Менеджер Татьяна. Компания «Фортуна». Переговоры должны быть краткими. Нельзя обсуждать сделку или другое дело по существу. Для этого необходимо назначать личную встречу. Во время разговора передавать трубку много раз – дурной тон. Переговоры ведутся

только с лицами, принимающими решения. Обещание перезвонить следует выполнять незамедлительно, как только решится проблема, или в течение суток. Если специалист отсутствует на рабочем месте, возможен обмен информацией с помощью другого сотрудника или помощника руководителя. Содержание сообщения через третьих лиц или на автоответчик необходимо спланировать заранее, соблюдая правила общения по телефону. Секретаря попросить организовать передачу данных и проконтролировать, чтобы они в любом случае дошли до адресата. Запись на автоответчик начинают с приветствия, обозначения даты и времени звонка. После краткого сообщения следуют слова прощания. Нельзя оставлять без ответа телефонные звонки, так как любой звонок может помочь получить важную информацию или заключить сделку. Трубку поднимать быстро до третьего гудка. Разумеется, нельзя отвечать на два телефона одновременно.

10 рекомендаций телефонного этикета Вести переговоры быстро и энергично. Четко и внятно излагая аргументы, отвечая на вопросы без продолжительных пауз и неопределенных фраз. Пауза может длиться в виде исключения не более одной минуты, если специалист занимается поиском документа. Когда собеседник ждет дольше, он имеет полное право положить трубку. Вежливость обязательна для звонков. Ругань и крики в любом случае относятся к нарушению этики общения по телефону. При телефонных переговорах не рекомендуется употреблять жаргон, разговорную и ненормативную лексику. Не желательно использовать и терминологию, которая может быть непонятна собеседнику. Нельзя прикрывать трубку или микрофон рукой, общаясь с коллегами, так как собеседник, вероятно, услышит этот разговор. Заставлять ждать гостя, посетителя, когда вы говорите по телефону – это нарушение делового этикета. В таком случае надо извиниться, озвучить причину и назначить время нового звонка. При сбое связи, когда оборвался разговор, заново набирает номер тот, кто звонил. При переговорах представителя компании с клиентом, заказчиком или партнером, представитель перезванивает заново. Завершая переговоры, стоит еще раз озвучить совместные соглашения и договоренности. Заканчивает беседу и прощается первым, тот, кто позвонил, или старший по должности, по возрасту. Искренние слова благодарности незаменимы при завершении разговора. На прощание можно сориентировать собеседника на сотрудничество: «Увидимся завтра» или «Созвонимся в...». Табу, или Каких выражений следует избегать?

Нежелательное выражение. Правила общения по телефону «Нет» Это слово, особенно в начале предложения, «напрягает» собеседника, усложняет взаимопонимание. Несогласие желательно выражать корректно. Например, «Мы пойдем вам навстречу и заменим продукт, но вернуть деньги уже невозможно». «Мы не можем» Отказать клиенту сходу – значит отправить его к конкурентам. Выход: предложить альтернативу и обратить внимание в первую очередь на то, что возможно. «Перезвоните»,

«Никого нет», «Все на обеде» Потенциальный клиент больше не позвонит, а выберет услуги другой фирмы. Поэтому надо помочь ему решить проблему или договориться о встрече, пригласить в офис и т.д. «Вы должны» Следует избегать этих слов, используя более мягкие формулировки: «Лучше всего сделать...», «Для вас имеет смысл...» «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Это не моя ошибка» Подрывает репутацию специалиста и организации. При недостатке информации лучше ответить: «Интересный вопрос. Можно я уточню это для вас?» «Одну секунду подождите, я посмотрю (найду)» Обман клиента, так как за секунду невозможно сделать дело. Стоит сказать правду: «Поиск необходимой информации потребует 2-3 минуты. Сможете ли вы подождать?» «Я вас отвлекаю?» или «Можно вас отвлечь?» Фразы вызывают негатив и усложняют общение. Данные вопросы ставят позвонившего человека в неловкую позицию. Предпочтительный вариант: «У вас есть минута?» или «Вы сейчас можете говорить?» Вопросы «С кем я сейчас говорю?», «Что вам нужно?» Фразы недопустимы, поскольку превращают переговоры в допрос и нарушают правила общения по телефону. Вопрос «Почему...» Собеседник может подумать, что вы ему не доверяете. 7 секретов успешных звонков Правила разговора по телефону с клиентами предполагают, что результативные переговоры укладываются в 3-4 минуты. Поза и интонация так же важны, как и информация, переданная во время беседы. Как говорит собеседник? Быстро или медленно. Успешные менеджеры умеют подстраиваться под темп речи клиента. Односложные «да», «нет» предпочтительнее поменять на развернутые ответы. Например, клиент интересуется, будете ли вы в пятницу, стоит не только ответить «да», но и сообщить режим работы. Если разговор затянулся, то вместо извинений лучше поблагодарить собеседника. Извиняющийся тон правила разговора по телефону с клиентами не допускают. Пометки и записи во время телефонных переговоров в блокноте помогут восстановить ход важного разговора. Деловой человек не будет использовать для этого клочки бумаги или листки календаря. Особенностью телефона, является то, что он усиливает речевые недостатки. За своей дикцией и произношением нужно внимательно следить. Совершенствовать технику переговоров поможет запись на диктофон и прослушивание своих разговоров с клиентами. Когда звонит клиент... Дозвонившийся клиент может и не назвать себя, сразу начав излагать свою проблему. Поэтому необходимо тактично спросить: «Простите, а как вас зовут?», «Из какой вы организации?», «Будьте любезны подскажите номер телефона?» Правила общения по телефону с клиентами связаны с тем, что передавать стоит только точные сведения, если располагаете необходимыми данными. Клиент, не дождавшийся внятного ответа, больше не обратится в вашу организацию. Иногда приходится иметь дело с разгневанным или нервным клиентом. Его жалобу лучше выслушать и не перебивать. Он будет способен к конструктивному диалогу, только когда выговорится. Услышав оскорбление надо

положить трубку. Звонки в общественных местах или на совещании Совещание и деловая встреча – это время, когда по правилам надо воздерживаться от звонков. Живой голос является приоритетным. Переговоры, которые отвлекают внимание присутствующих, недопустимы. Ответить на звонок на деловой встрече или совещании значит показать собеседнику, что вы не цените его и проведенное с ним время, что позвонивший человек важнее. Бывают и уважительные причины, например болезнь родственника, крупный контракт. Правила общения по телефону предполагают, что присутствующих необходимо поставить в известность перед встречей или собранием, согласовать с ними поступление звонка. Разговор следует провести очень быстро (не более 30 секунд), по возможности в другом кабинете. Человек, говорящий по телефону во время частной встречи, в ресторане, на собрании выглядит некультурно и глупо.

Деловой разговор по телефону. Пример Вариант 1 Руководитель: Центр «Сателлит». Добрый день. Секретарь: Добрый день. Союз потребителей обществ. Морозова Марина. Я звоню по поводу проведения конкурса. Р: Александр Петрович. Слушаю вас. С: Есть ли у вас возможность предоставить нам зал на 120 – 130 человек с 15 по 21 марта? Р: Да. Вы можете забронировать конференц-зал на 150 мест. С: Спасибо. Это нас устроит. Р: Тогда будет необходимо выслать нам гарантийное письмо. С: Хорошо. По почте с извещением можно отправить? Р: Да, но идти будет дня три. С: Это долго. Р: Вы можете выслать его с курьером. С: Значит, так и сделаем. Благодарю вас за информацию. До свидания. Р: Всего доброго. Будем рады сотрудничеству. Деловой разговор по телефону. Пример 2 Менеджер: Здравствуйте. Я бы хотел переговорить с Иваном Сергеевичем. Директор выставки: Добрый день. Я вас слушаю. М: Это Балув Владимир, менеджер компании «Макси Строй». Я звоню по поводу переговоров, чтобы уточнить расценки. Д: Очень приятно. Что конкретно вас интересует? М: Выросла ли стоимость экспозиционного квадратного метра? Д: Да, выросла. Один квадратный метр в павильоне с 1 сентября стоит шесть тысяч рублей, а в открытой экспозиции – три тысячи. М: Ясно. Благодарю за информацию. Д: Пожалуйста. Если у вас возникнут вопросы, звоните. М: Спасибо. Обращусь при необходимости. Всего доброго. Д: До свидания. Заключение Умение применять правила общения по телефону с клиентами становится неотъемлемой частью имиджа любой организации. Потребители отдадут предпочтение фирмам, с которыми приятно иметь дело. Эффективное деловое общение – залог успешных сделок, а значит и финансового благополучия предприятия.

Тема 7
ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ
В ЮРИДИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ДОКУМЕНТАЦИЯ

План:

1. Юридический документ.
2. Деловая переписка.
3. Оформление делового письма.

1. Юридический документ

Классическая риторика была ориентирована на устную речь.

Однако она содержала многочисленные рекомендации, относящиеся к письменным жанрам и стилям. Поэтому положения риторики справедливо рассматривать также применительно к языку, стилю и культуре юридического документа.

Язык по отношению к праву выполняет две функции: номинативно-отобразительную, когда письменно закрепляет правоотношения в форме юридического документа, и коммуникативную, которая способствует реализации этих правоотношений между субъектами.

В юриспруденции, в дипломатических отношениях, в сфере экономики, в делопроизводстве управления используется самостоятельный стиль языка, называемый официально-деловым и официально-документальным. Термин *официально-деловой стиль* относится к устной речи (переговоры, судебные речи, вербальные следственные действия, судопроизводство и т.д.), а *официально-документальный* – к письменной (договоры, законы, постановления, протоколы, решения и приговоры, акты проверок, деловые письма, заявления и т.д.). Основными стилевыми чертами являются: официальные суждения, высказывания, конкретность, бесстрастность, сжатость и компактность изложения, стандартное расположение материала и обязательность формы, экономное использование языковых средств. К характерным особенностям официального стиля относятся: широкое использование номинативных предложений с перечислением, наличие особой фразеологии, многочисленных речевых стандартов – юридических терминов, клише, употребление сложных синтаксических конструкций, отглагольных существительных, отсутствие стилистически окрашенных речевых средств.

Юридический документ имеет своей целью сообщение адресату информации, имеющей для него практическую ценность, и принятие на ее основе соответствующего решения, предписывает субъектам права определенное поведение, формулирует требования, общеобязательные предписания. Эти задачи определяют особенности языка юридического документа.

Эти особенности следующие:

- юридический документ носит официальный характер, его отличает документальность внешнего языкового выражения. В правовом документе

языковая норма является нормативной и формально закреплена, не может быть самостоятельно изменена, изложена другими словами;

- максимальная точность выражения, логически последовательное и стройное изложение и смысловая завершенность – характерные черты языка правового документа. «Грамматическая ошибка, даже описка в имени или дате, непонятное место, расплывчатое или многозначное выражение способны привести к ошибкам в правоприменении, что отражается на судьбе людей, на производственной деятельности предприятий, учреждений»;

- ясность и простота языка юридического документа, употребление терминов, клише, коротких грамматических конструкций, словосочетаний, не употребляющихся за пределами правовой сферы общения (*«опровергается доказательствами», «в материалах дела», «преступная группа», «постановление Пленума Верховного суда», «представитель защиты», «совершить правонарушение», «с учетом тяжести совершенного преступления»,* и т.д.);

Если готовые речевые стандарты (клише), стандартизированные словесные обороты (канцеляризмы) неуместны в устной речи, то в языке юридического документа без них о требованиях, предъявляемых к нормативным актам.

Юридический термин – это словосочетание является обобщенным наименованием юридического понятия, имеющего точный и определенный смысл, и отличается смысловой однозначностью, функциональной устойчивостью.

Клише – готовый речевой стандарт, легко воспроизводимый в официальной речи, в условиях стандарта. Клише является необходимым элементом деловых бумаг. Они ускоряют процесс составления делового документа и облегчают восприятие текста официального назначения. Такие обороты, как, *«ознакомившись с материалами уголовного дела», «на основании изложенного», «руководствуясь статьями УПК, постановил»* и т.д., отличаясь большой смысловой емкостью, выступают как сигналы информации, специфичной для составления юридически значимых документов. Штампы – это необходимый элемент речи, там, где ее главной особенностью является повторение некоторых словесных клише, обеспечивающих точность и однозначность понимания, традиционность употребления и т.п. Это относится к области официального общения – к канцелярской деловой речи, в юридической сфере (языку законов, соглашений, договоров, декретов, распоряжений, приказов и т.п.). Формулы докумен-товедения складывались веками и по традиции сохраняют принятую композицию, специфические обращения, сугубо письменно-книжные обороты речи и т.п. Например: *«на-стоящим сообщаем», «вышеуказанный», «вышеозначенный», «высокие договаривающиеся стороны», «уполномочен заявить», «прошу предоставить», «во изменение приказа»,*

«данный», «текущий», «вследствие» и т.п. Вот эти необходимые, стилистически оправданные на своем месте клишированные обороты и слова называют *стереотипами* или *стандартами официальной письменной речи*.

Распространение канцеляризмов в устной речи К.И. Чуковский справедливо назвал болезнью нашего века и обозначил эту болезнь словом «канцелярит». Но это не исключает возможности употребления специальной терминологии, где также должно быть соблюдено чувство меры – употреблять такие термины и определения, которые понятны и без которых не обойтись;

- предельно сжатое изложение, экономное использование языковых средств: чем лаконичнее документ, тем лучше и легче он воспринимается исполнителями. Малоинформативные сочетания ведут к избыточности, двусмысленности, некорректности;

- экспрессивная нейтральность, недопущение художественных средств изображения, риторических фигур, широкое использование однозначных, эмоционально безразличных терминов. Яркость и изящество юридического документа, «его красота заключаются не в использовании экспрессивных и образных средств языка, а в логической стройности, глубине и последовательности изложения, в употреблении однозначных терминов, в максимальной четкости, ясности и непротиворечивости»;

- унификация, стандартизация и формализация текста – особенность юридического документа. Форме изложения, юристы всегда уделяли несравненно больше внимания, чем – представители любой другой профессии. Наиболее строго и последовательно соблюдается формализм в оформлении, юридических документов. Каждый из них имеет графически четко выраженную письменную форму. Разумный формализм – достоинство юридического языка, одна из его характерных черт. Осуществление задач юриспруденции невозможно без формализации нормативных текстов, поскольку порядок, устанавливаемый с помощью права, основан на четко регламентированных процедурах и официальном оформлении отношений.

Таким образом, под культурой юридического документа будем понимать использование в правовых актах для установления правоотношений и их реализации языковых средств официально-делового стиля. Рассмотрим составляющие культуры юридического документа на примере самых распространенных правовых актов – протокола следственного действия, постановления о привлечении в качестве обвиняемого, обвинительного заключения, протокола судебного заседания и приговора. Сатирики Ильф и Петров в рассказе «Дело студента Сверановского» следующим образом высмеяли официально-деловой стиль: «О, этот суконный язык! Он всем придает важность и значимость. Попробуйте переложить на этот язык такую простенькую фразу: «Мария Ивановна сидела на диване и читала книгу, мягкий свет падал на перелистываемые страницы».

Вот что получится:

«17-го сего апреля, в два часа пополудни, в квартире № 175 была обнаружена неизвестная гражданка, назвавшаяся Марией Ивановной, сидевшая в северо-западном углу комнаты на почти новом диване, купленном, по ее заявлению, в магазине Мосдрева. В руках у нее удалось обнаружить книгу неизвестного автора, скрывавшегося под фамилией А. Толстой, какую она, по ее словам, читала, употребляя для освещения как комнаты, так равно и книги настольную штепсельную лампу с ввернутой в таковую электрической лампочкой силой в 25 свечей и, как утверждает экспертиза, накала в 120 вольт».

Вся уголовно-процессуальная деятельность следователя, начиная от возбуждения уголовного дела и до окончания расследования, носит удостоверительный характер. Это означает, что каждая трудовая операция по расследованию преступления сопровождается соответствующей процессуальной формой: решение, принятое следователем по делу, оформляется постановлением, а ход следственного действия и его результат фиксируется протоколом. Чтобы следственное действие служило источником доказательства, а его проведение породило правовые последствия, надо не только хорошо, результативно провести следственное действие, надо еще его правильно процессуально оформить. Поэтому процессуальные кодексы (УПК и ГПК) детально регламентируют письменную фиксацию следственных и судебных действий, с помощью которых осуществляется процесс доказывания. Так, в ст. 193 УПК, специально посвященной протоколу следственного действия, законодательно утверждается, что протокол о производстве следственного действия составляется в ходе следственного действия или непосредственно после его окончания.

Каждый протокол о производстве следственного действия должен содержать указание на место и дату производства следственного действия с обозначением времени его начала и окончания. В протоколе должны быть обозначены все лица, принимавшие участие в производстве следственного действия. Эта же норма процессуального закона указывает на необходимость излагать в протоколе следственные действия в том порядке, в каком они имели место, чтобы в этом письменном акте следователя были отражены выявленные при их производстве существенные для дела обстоятельства. Закон обязывает следователя отражать в протоколе следственного действия заявления лиц, участвовавших в его производстве, что обеспечивает полноту и объективность расследования, гарантирует соблюдение прав и законных интересов его участников.

Если при производстве следственного действия применялись фотографирование, кино съемка, звукозапись либо были изготовлены слепки и оттиски следов, то в протоколе должны быть также указаны технические средства, примененные при производстве.

Постановление – любое, помимо приговора и определения, решение, вынесенное судом или органом уголовного преследования.

Протокол – документ, в котором удостоверяются факт производства, содержание и результаты следственных и судебных действий. В протоколе должно быть, кроме того, отмечено, что перед применением технических средств об этом были уведомлены лица, участвующие в производстве следственного действия.

Следует подчеркнуть, что протоколирование является основным средством фиксации, все остальные (фотографирование, видеозапись, киносъемка, магнитная запись, слепки, вычерчивание планов, схем, чертежей, изъятие в натуре) – дополнительными, не имеющими без протокола самостоятельного значения. Однако сказать, что протоколирование – основное средство фиксации, было бы недостаточно. В соответствии с нормами УПК протоколирование – обязательное средство фиксации следственных действий.

Законность фиксации следственного действия обеспечивается также соблюдением правил о подписании протокола следственного действия и включении в него соответствующих оговорок в том случае, когда в процессе написания или после изготовления протокола в него внесены изменения, дополнения или текст его исправлен.

Если обвиняемый, подозреваемый, свидетель или другое лицо откажется подписать протокол следственного действия, об этом делается отметка в протоколе, заверяемая подписью лица, производящего следственное действие. Отказавшемуся подписать протокол должна быть предоставлена возможность дать объяснение о причинах отказа, которое заносится в протокол (ст. 194 УПК).

При протокольной фиксации следственных действий учитываются процессуальные правила составления и отдельных видов протокола. Так, в протоколе осмотра места происшествия все обнаруженное во время этого следственного действия описывается в той последовательности, как производился осмотр, и в том виде, в каком обнаруженное наблюдалось в момент осмотра (ст. 204 УПК); в протоколе очной ставки показания допрашиваемых лиц.

Протоколирование – прием вербальной формы фиксации доказательств; составление протокола совершенного действия, содержащего его описание, в соответствии с требованиями закона *Протокол* (греч *protokollon* – первый лист, который приклеивался к свитку с обозначением даты и имени писца) – документ, содержащий описание каких-то обследованных обстоятельств, действий, фактов и пр., фиксирующий ход обсуждения какого-либо вопроса на собраниях, конференциях записываются в той очередности, в которой они давались (ст. 222 УПК); при составлении протокола допроса свидетеля его показания должны записываться в первом лице и по возможности дословно (ст. 220 УПК), а при фиксации показаний обвиняемого, если он об этом просит, ему должна быть предоставлена возможность написать свои показания собственноручно, о чем делается отметка в протоколе (ст. 218 УПК).

Из числа следственных действий вербального характера самым распространенным является допрос. Поэтому представляется целесообразным начать рассматривать культуру юридических документов с процессуального оформления хода и результатов этого следственного действия.

С позиции уголовного процесса протокол допроса – это процессуальный документ, отражающий ход и результат допроса, служащий источником сведений, которые содержатся в показаниях допрашиваемого, и представляющий запись показаний в виде свободного рассказа и ответов на вопросы. Если использовать терминологию кибернетики, то под протоколом допроса следует понимать письменную форму информации, изложенной допрашиваемым устно. А с позиции лингвистики протокол допроса – это, как правило, письменный диалог, а точнее – итог устного диалога.

Качество протоколирования имеет важное значение. Поэтому уголовно-процессуальное законодательство предусматривает ряд требований, которым должен отвечать протокол допроса.

1. Составление протокола надлежащим лицом. Протокол допроса пишет следователь или лицо, производящее дознание, т.е. тот, кто допрашивает (ст. 218 УПК). Лица, участвующие в допросе (переводчик, эксперт, педагог, законные представители несовершеннолетнего), правом составления протокола не пользуются. Техническое выполнение протокола может быть поручено стенографистке или машинистке, но формулировка и проверка правильности записей остаются за следователем. Правильность записи показаний удостоверяется подписью допрашиваемого и следователя. Если допрашиваемый отказывается подписать протокол допроса, об этом делается отметка, и протокол подписывает следователь.

Во избежание повторов в дальнейшем изложении, при отсутствии соответствующих пояснений, говоря о допрашиваемом, мы имеем в виду также лиц, дающих показания на очной ставке, в ходе предъявления для опознания, а также лиц, дающих пояснения в процессе проверки показаний на месте, следственного эксперимента и других следственных действий.

В соответствии со ст. 218 УПК обвиняемому и свидетелю по их просьбе предоставляется возможность написать свои показания собственноручно, о чем делается отметка в протоколе. Запись показаний производится после допроса и в кабинете следователя, который их прочитывает и, если в этом есть необходимость, ставит перед допрашиваемым вопросы для устранения противоречий и восполнения пробелов. Собственноручные показания подписывают допрашиваемый и следователь. Качество и полнота собственноручных показаний зависят от того, насколько грамотно и логически стройно может письменно излагать мысли свидетель. Если малограмотный свидетель затрудняется написать свои показания, то допрашивающий, хорошо владеющий пером, стараясь изложить показания стройно и красиво, невольно их может приукрасить, заполнить пробелы фактами, не имевшими места в действительности. Вот почему законодатель не избавил

следователя от необходимости произвести допрос, проверить собственноручные показания допрошенного, уточнить их, задать свидетелю дополнительные вопросы и занести их в протокол.

Собственноручная запись показаний психологически удерживает допрашиваемого от изменения показаний, лишает его возможности упрекнуть следователя в их искажении».

2. Объективность протокола. Протокол допроса должен содержать только то, что говорилось допрашиваемым. В случае необходимости фиксируются и вопросы, которые ставились, и ответы, полученные на них. Показания должны быть записаны, во-первых, так, чтобы, прочитав их, допрашиваемый убедился, что записаны действительно его слова; во-вторых, чтобы показания отражали индивидуальность личности допрашиваемого; в-третьих, могли быть поняты и правильно истолкованы всеми, кто с ними знакомится. Имеют место случаи, когда ответ на вопрос о том, признает ли обвиняемый себя виновным, записывается утвердительно, хотя при тщательном ознакомлении с протоколом допроса оказывается, что обвиняемый, например, признает себя виновным только в том, что был в нетрезвом состоянии, но не в нанесении побоев потерпевшему. Запись показаний должна сохранять особенности речи дающего показания. Недопустимо, чтобы при составлении протокола имело место усиление или, наоборот, ослабление оттенков сказанного, отражающих субъективную оценку следователем показаний свидетеля, зависящую от отношения следователя к допрашиваемому.

Специалист словесности в юриспруденции Т. В. Губаева подчеркивает, что «картина мира, представленная в свидетельских показаниях, всегда отражает личностные особенности допрашиваемого»¹². К этому добавим: не только допрашиваемого, но и того, кто допрашивает. При помощи языковых средств, не извращая истины, следователь может сгустить в нужном месте эмоциональную патетику либо незаметно включить сочувственные эмоции, подать факт в благоприятной окраске, подчеркнуть выгодные стороны, смягчить неблагоприятные. Например, вместо того чтобы сказать, что Раскольников убил старуху, можно передать этот факт менее резко, без напоминания об убийстве, например:

«Раскольников устранил со своего пути то, что ему препятствовало для счастья, не остановившись даже перед чужой жизнью».

«Разницу между живой речью и текстом протокола, – пишет Т.В. Губаева, – нельзя свести просто к различиям между устной и письменной формой языка. Здесь налицо две смысловые позиции, каждая из которых определяется целеустановками допрашиваемого и следователя». Поэтому требование объективности протокола распространяется в равной степени как на допрашиваемого, так и допрашивающего.

3. Полнота протокола. Показания записываются от первого лица и по возможности дословно (ст. 218, 219). Но это не означает, что следователь механически записывает все, что говорится. Фиксируется только то, что имеет

отношение к предмету допроса, имеет значение для правильного разрешения дела. В протокол допроса должны быть также внесены все ссылки допрашиваемых на конкретные источники доказательств, аргументация их показаний и все другие данные, которые они просят зафиксировать письменно.

В этой связи представляет интерес вопрос о соотношении объема информации, исходящей от допрашиваемого, с объемом фиксируемой в протоколе допроса. Устная речь по количеству информации не равнозначна письменной. В устной речи количество избыточной информации составляет примерно 70% по сравнению с письменной речью русского языка.

При решении вопроса о соотношении информации, содержащейся в показаниях, с ее фиксацией в протоколе допроса надо иметь в виду существенные отличия устной речи от письменной. Протокол допроса, составленный следователем, представляет не стенограмму допроса, а его конспект, при котором словесная информация не теряется, а лишь уплотняется. При этом сокращается лишь объем знаний при полном сохранении их значимости. Как правило, в начальной стадии расследования, когда проверяются несколько версий одновременно, показания, не согласующиеся с известными уже обстоятельствами дела, записываются наиболее подробно. Но главным образом полнота показаний определяется их важностью.

Протокол допроса должен быть написан так, чтобы читающий мог ясно представить, что видел, слышал и пережил допрашиваемый, как он об этом рассказывал следователю. Протокол не должен быть стенограммой допроса, но нельзя признать правильным положение о том, что следует записывать лишь последние показания обвиняемого и не фиксировать предыдущие только на том основании, что они были неправильными. Во-первых, трудно сказать, какие из показаний, даваемых допрашиваемым, являются ложными, а какие правдивыми. Во-вторых, если будет фиксироваться только конечный результат допроса, то из протокола не будет видно, почему допрашиваемый изменил свои показания, какие доказательства в целях изобличения предъявлялись ему следователем. Допрос обвиняемого и полное его отражение в протоколе – не только средство получения сведений о совершенном преступлении, но в равной степени одно из средств реализации права обвиняемого на защиту.

4. Точность и ясность изложения показаний допрашиваемого. Употребление слов и выражений в протоколе допроса, не свойственных допрашиваемому, может привести к тому, что в суде он откажется от своих показаний. Неточная и неполная запись показаний допрашиваемого может повлечь за собой при судебном разбирательстве возникновение противоречия между тем показанием, которое свидетель дает суду, и тем, что записано следователем, хотя в действительности, если бы следователь записал показание более точно, то никакого противоречия не было бы.

На основе обобщения практики русского дореволюционного суда П.С. Пороховщиков разработал целую систему признаков, по которым

можно судить, правдивые или ложные показания дает допрашиваемый. Хотя одни положения устарели, а другие не отвечают принципам нашего судопроизводства, однако некоторые из них заслуживают внимания. Так, в частности, П.С. Пороховщиков справедливо подметил: «Бывает, что свидетель, передавая слышанный им разговор, скажет такую фразу, которая сама по себе служит ручательством правдивости его показания; фраза эта, во-первых, так своеобразна, во-вторых, так подходит к обстоятельствам, что сомневаться нельзя; слушатели сразу чувствуют, что иначе нельзя было сказать».

5. Грамматическая правильность текста протокола. Протокол допроса должен быть написан грамотным, литературным языком, разборчиво и без исправлений. Стилизация показаний допустима лишь в целях исправления неправильно построенных фраз и устранения повторений. Встречающаяся еще на практике небрежная литературная редакция протоколов допроса, несомненно, снижает значение этого процессуального документа, затрудняет понимание его, а иногда ведет и к потере его процессуальной значимости.

Протоколы допроса пишутся иногда настолько небрежно, что невозможно бывает их разобрать. Поэтому следует требовать от следователей составления протоколов в соответствии с правилами грамматики, шире применять машинопись и компьютерную запись, а в учебные планы юридических вузов ввести как обязательные предметы машинопись, компьютеризацию и документоведение. Применение машинописи экономит время следователя, которое он тратит на переписывание постановлений и запросов, на оформление следственных действий. Более того, материалы уголовного дела, отпечатанные на машинке или с помощью персонального компьютера, прочитываются по времени быстрее, чем написанные от руки. Уголовное дело прочитывает не менее десяти лиц. Стало быть, машинопись и компьютеры в следственной практике значительно экономят время и труд квалифицированных работников, повышают культуру делопроизводства. Необходимым условием производительной работы следователя является жесткое соблюдение принципа однократной записи, не допускающего повторного переписывания того, что уже однажды было написано. Это сокращает затраты времени и позволяет избежать ошибок. В случае, если нужны копии, они могут быть получены механическим путем с помощью множительных аппаратов. Следует выработать правило писать сразу набело.

Итак, простота, ясность, четкость, лаконичность и вместе с тем полнота, обстоятельность, конкретность и стройность изложения хода и результатов допроса – непреложные требования к качеству протокола.

Протокол допроса, как и протоколы других следственных действий, состоит из трех частей: вводной, описательной и заключительной.

Вводная часть содержит: название процессуального документа («Протокол допроса свидетеля (потерпевшего, подозреваемого, обвиняемого, эксперта)»), место составления протокола. Как правило, указывается только географическое название места, где проводился допрос, хотя желательно

указывать и помещение, в котором он производился (в прокуратуре, милиции, следственном изоляторе, на квартире допрашиваемого и т.д.); дата составления протокола и время допроса; должность, специальное звание, фамилия лица, производившего допрос; наименование статей уголовно-процессуального кодекса, с соблюдением которых проводился допрос; фамилия, имя, отчество допрашиваемого, год и место рождения, национальность, образование, место работы и профессия, семейное положение, адрес места постоянного жительства, сведения о документе, удостоверяющем личность, сведения о судимости; отметка о предупреждении свидетеля и потерпевшего об уголовной ответственности за отказ от дачи показаний и за дачу заведомо ложных показаний.

Кроме этих данных, предусмотренных ст. 218, 219, 244 УПК, в протоколе допроса следует отразить, если это имело место:

- а) продолжительность, перерывы допроса и их причины;
- б) обстоятельства, вызвавшие проведение допроса в ночное время;
- в) участие в допросе законного представителя, педагога, защитника, переводчика, разъяснение им прав и обязанностей и предупреждение о неразглашении полученных ими сведений, а также замечания этих лиц по поводу правильности и полноты записи показаний в протоколе;
- г) все другие сведения о личности допрашиваемого, не предусмотренные анкетной частью, но необходимые для правильного разрешения дела.

В зависимости от процессуального положения допрашиваемого и его возраста объем анкетных данных будет различным.

Они записываются по возможности подробно и точно, так как позволяют иногда установить отношение допрашиваемого к обвиняемому и содеянному им, определить в связи с этим, какие он будет давать показания, предварительно наметить тактику допроса данного лица, а суду – полнее оценить записанные в протоколе показания. Кроме того, анкетные данные способствуют установлению образа жизни допрашиваемого, что имеет важное значение для определения мотива преступления, обстоятельств, характеризующих личность обвиняемого, а также выяснения условий, способствовавших совершению преступления.

Вводная часть протокола содержит дополнительную информацию, так как не связана непосредственно с фактическими обстоятельствами расследуемого события, но, тем не менее, эта часть обязательна. При исследовании и оценке судебных доказательств именно эта дополнительная информация позволяет решить вопрос о том, проводилось ли данное следственное действие в установленном законом порядке, соблюдены ли следователем процессуальные правила. Она же является основанием для решения вопроса о допустимости данного доказательства и, таким образом, предопределяет доказательственное значение основной информации.

Описательная часть протокола содержит основную информацию, полученную от допрашиваемого лица. Объем ее зависит от того, насколько

полно допрашиваемый воспроизвел воспринятое, насколько правильно его понял следователь, и как полно он записал эти показания. В протокол допроса вносится только информация о фактах. Выводы и мнения фиксируются в протоколе, если допрашиваемый их обосновывает ссылками на конкретный источник, время и место получения. В протоколе должны найти отражение и факты предъявления допрашиваемому доказательств.

Заключительная часть протокола допроса содержит: отметку об ознакомлении допрашиваемого с протоколом, что дополнить показания он ничем не может и что его показания записаны правильно; подписи допрашиваемого и следователя, а также переводчика и педагога, если они принимали участие в допросе.

Оставлять незаполненные страницы или строчки в тексте протокола не разрешается, свободные места перечеркиваются, все исправления оговариваются и подписываются допрашиваемым. Протокол следует дать прочитать самому допрашиваемому, чтобы у него не осталось сомнения, что его показания записаны неправильно. Следователи иногда настаивают, чтобы допрашиваемые перед своей подписью собственноручно написали, что протокол допроса ими прочитан, показания записаны правильно и дополнить их больше ничем не могут. Протокол в любом случае пишется от первого лица и написание собственноручно допрашиваемым нескольких заключительных слов не увеличивает надежности и доказательственной ценности протокола допроса. Процессуальное значение имеет лишь подпись допрашиваемого.

Если в допросе участвовал переводчик, то он также подписывает каждую страницу и протокол в целом, а также перевод собственноручно записанных показаний допрашиваемого (ст. 218 УПК).

Глухих и немых допрашивают с участием лиц, понимающих их знаки, что отмечается в протоколе допроса. Протокол допроса слепого подписывается специально приглашенным лицом – понятым, который своей подписью удостоверяет правильность записи показаний допрашиваемого. Протокол допроса неграмотного прочитывается в присутствии приглашенного постороннего лица, которое, по просьбе допрашиваемого, подписывает протокол, удостоверяя правильность записи показаний. Замена подписи начертанием крестов или иных знаков не допускается.

Показания записываются по окончании допроса, одновременно с ним или по отдельным эпизодам показаний. Предпочтительнее вначале провести допрос, а затем записать показания. В этом случае следователь не отвлекается на его написание, полностью концентрирует свое внимание на допросе. Параллельная запись показаний возможна в том случае, если протокол пишет второе лицо.

Некоторые следователи стараются сами записывать показания под диктовку допрашиваемого в ходе самого допроса, требуя от него после каждой сказанной фразы останавливаться, чтобы успеть записать сказанное. Такой порядок протоколирования является неправильным, так как остановки

мешают допрашиваемому сконцентрировать свое внимание на связном изложении мыслей. Следователь думает больше над тем, как записать показания, вместо того чтобы внимательно слушать допрашиваемого и критически оценить сказанное им. Такая техника допроса ведет к ослаблению либо утрате психологического контакта с допрашиваемым. Чтобы избежать этого во время написания протокола, следует вовлечь допрашиваемого в ход его написания: произносить вслух то, что записывается. Так как мышление человека дискретно, т.е. мозг может быть занят в каждый отдельный момент времени только одной вполне определенной деятельностью, допрашиваемый при таком порядке фиксации показаний будет активно участвовать в обсуждении формулировок, вносить свои поправки, вспоминать забытые или упущенные им детали.

Если применена вопросно-ответная форма допроса, показания целесообразно записывать по этим этапам, по эпизодам показаний: вначале следует написать в протоколе вопрос, затем огласить его и записать полученный ответ. Новый вопрос нужно записать в протокол и только после этого огласить допрашиваемому. Это тактически оправданно, так как лишает допрашиваемого возможности использовать для подготовки ложного ответа то время, в течение которого следователь записывает вопрос.

В протоколе очной ставки последовательно фиксируются вопросы следователя и ответы на них участников. На практике существуют два способа записи показаний. Один из них заключается в том, что первоначально записывается вопрос с указанием, к кому он обращен, и ответ этого лица, затем вопрос к другому допрашиваемому и его ответ, т.е. вопросы и ответы на них пишутся подряд. Каждый из участников очной ставки подписывает свои показания. Второй способ состоит в том, что бланк протокола делят на две равные части по вертикали; показания одного участника записываются на одной стороне, показания другого на другой. После ознакомления с протокольной записью участники подписывают свои показания и, кроме того, каждую страницу протокола. Учитывая требования ст. 222 УПК о том, что «в протоколе очной ставки показания допрашиваемых лиц записываются в той очередности, в какой они давались», следует прийти к выводу, что этот второй способ записи показаний, все еще применяемый на практике, не отвечает в полной мере требованию закона.

Качество информации, содержащейся в протоколе допроса, зависит от способа ее фиксации. Несовершенство протоколирования как способа фиксации и протокола как средства фиксации судебных доказательств привело к необходимости использовать научно-технические средства, которые позволяли бы фиксировать доказательства с точностью и подробностью, превышающими точность и подробность протокольной записи. Научно-технические средства в иной форме фиксируют ту же информацию, которая содержится в протоколе. С точки зрения теории информации, здесь происходит дублирование воспринимающих, средств, повышающих надежность системы фиксации.

Применение звукозаписи при допросе обвиняемого, подозреваемого, потерпевшего и свидетеля регламентировано уголовным процессуальным законодательством.

Магнитофонная запись позволяет проверить не только фактическую сторону допроса, но и проследить степень убежденности допрашиваемого, т.е. установить не только то, что он говорил, но и как он это говорил. Обеспечивая полноту содержания показаний, звукозапись позволяет записать их даже при условиях, когда протоколирование представляется затруднительным. Звукозапись является наиболее полным и объективным отражением показаний допрашиваемого и соответствует требованиям УПК, обязывающих записывать показания в первом лице и по возможности дословно. В этом отношении звукозапись служит целям реализации принципа объективности, полноты и всесторонности расследования. Воспроизведение показаний, записанных на магнитофонную ленту, оказывает на участников процесса большее воздействие, чем ознакомление с протоколом, так как магнитофонная запись по сравнению с протокольной обладает большей эмоциональной силой. Обвиняемый, давший правдивые показания, которые записаны на магнитофоне, считает невозможным от них отказаться, аналогично тем случаям, когда в деле имеются фотографии, фиксирующие стадии проверки и уточнения показаний на месте или производство следственного эксперимента.

Магнитофонная запись имеет и тактическое значение – способствует изобличению других лиц. Она позволяет выдержать темп допроса, освобождает следователя от необходимости немедленно делать пометки или отдельные записи. Только магнитофонная запись может в полной мере зафиксировать тот переломный момент, когда допрашиваемый прекращает запирательство, и суд по записи может установить, насколько добровольно и чистосердечно допрашиваемый давал показания. При магнитофонной записи исключаются случаи заявлений в суде, что следователь проявил к допрашиваемому необъективность.

Необходимость применения звукозаписи диктуется обстоятельствами дела, значимостью следственного действия, личностью допрашиваемого. В каждом конкретном случае это решает следователь. Однако звукозапись может быть применена и по просьбе обвиняемого, подозреваемого, свидетеля и потерпевшего (ст. 219 УПК).

Анализ следственной практики позволяет сделать вывод, что магнитофон в основном применяется для записи показаний:

- а) несовершеннолетних, когда важно проверить не только фактическую сторону показаний, но и тактику допроса, способ установления контакта с несовершеннолетним;
- б) лиц, явившихся с повинной;
- в) тяжелобольных или раненых, когда процесс протоколирования может отрицательно сказаться на здоровье допрашиваемого;
- г) лиц, допрашиваемых при выполнении отдельного поручения.

Магнитофонная запись в этом случае позволяет проверить, насколько уверенно допрашиваемый отвечает на вопросы, в какой последовательности ставились они и правильно ли были сформулированы;

д) лиц, возможность вызова в суд которых исключена;

е) лиц, в психической полноценности которых следователь сомневается.

Прослушивание таких записей экспертами-психиатрами будет иметь большое значение при даче ими заключений;

ж) лиц, не владеющих языком, на котором ведется следствие. Эта запись позволит проверить, насколько правильно сделан перевод, исключить ссылки обвиняемого на то, что показаний, записанных в переводе, он не давал;

з) лиц, допрашиваемых на очной ставке;

и) лиц, расследование дела которых ведется группой следователей. Эти записи нужны для прослушивания следователями, которые не могли присутствовать на допросе и которым для последующего ведения следствия необходимо иметь полную и объективную информацию об этом допросе.

Запись показаний может быть проведена во всех других случаях, когда в этом возникает необходимость, но нельзя согласиться с требованием применять звукозапись при любом допросе. Проведение допроса с применением звукозаписи намного сложнее в процессуальном и организационно-техническом отношении. Такой допрос занимает гораздо больше времени. Эти обстоятельства сдерживают широкое применение звукозаписи при допросе. Процессуальными гарантиями применения магнитофона, обеспечивающими достоверность записи, являются следующие.

Во-первых, допрашиваемого ставят в известность о записи его показаний на магнитофонную ленту, о чем делается отметка в протоколе допроса. Это требование закона не означает, что на применение звукозаписи требуется согласие допрашиваемого. Он лишь уведомляется об этом, так как выбор средств фиксации следственного действия – право следователя. Это уведомление обязательно, так как никаких тайных средств и приемов ведения следствия уголовный процесс не знает. Кроме того, здесь следует иметь в виду и моральный аспект – запись показаний на магнитофоне не должна быть для допрашиваемого неожиданностью, важно, чтобы при прослушивании ленты он подтвердил, что записаны его показания. Сообщение допрашиваемому до допроса о том, что будет произведена звукозапись, оказывает на него дисциплинирующее воздействие. Это требование закона не означает также, что магнитофон обязательно должен находиться на столе у следователя, на виду у допрашиваемого. Запись может производиться и при помощи дистанционного управления.

Во-вторых, в протоколе допроса отражаются технические условия применения звукозаписи (марка магнитофона, скорость записи, тип пленки), уведомление о применении звукозаписи; отметка о воспроизведении звукозаписи допрашиваемого о правильности протокола и звукозаписи.

В-третьих, звукозапись части допроса, а также повторение специально для звукозаписи показаний в ходе того же допроса не допускаются. Но это требование закона не исключает применения звукозаписи при дополнительном и повторном допросе, а также при проведении очной ставки.

В-четвертых, звукозапись должна отражать время начала и конца допроса, место производства допроса, установочные данные допрашиваемого, фамилию и звание следователя. При допросе свидетеля предупреждение за отказ или уклонение от дачи показаний, за дачу заведомо ложных показаний записывается не только в протоколе допроса, но и на магнитофонной ленте. Запись об участии в допросе третьего лица – прокурора, защитника, педагога или переводчика – также фиксируется на магнитофонной ленте. Если эти лица задают вопросы, то указывается, кто это делает.

В-пятых, по окончании допроса звукозапись полностью воспроизводится допрашиваемому. Дополнения к звукозаписи и показания, сделанные им, также заносятся на фонограмму. Звукозапись заканчивается заявлением допрашиваемого, в котором он удостоверяет ее правильность. Недопустимо стирание и вырезание фонограммы с последующей склейкой. Склейка возможна лишь по техническим причинам и фиксируется на ленте, на что указывается и в протоколе допроса. Фонограмма хранится в деле и по окончании предварительного следствия опечатывается. Желательно на кассету или пакет, где хранится пленка, наклеить реестр, в котором отмечаются все случаи воспроизведения записи. Если запись воспроизводилась в процессе допроса другого лица, об этом также делается отметка в реестре.

Таким образом, в УПК содержится целый комплекс правил, обеспечивающих применение звукозаписи. Однако использование магнитофона не является единообразным ни по тактике применения, ни по процессуальному закреплению его, несмотря на требования УПК, ведомственных нормативных актов и целого ряда статей, опубликованных в юридической печати, где даются правила его эксплуатации. Некоторые следователи стали применять магнитофонную запись для психологического «закрепления» показаний обвиняемого, т.е. для того, чтобы не дать возможности допрашиваемому в последующем изменить свои показания, отказаться от первоначальных, записанных на магнитофон.

Такая практика должна быть отвергнута, так как она препятствует свободной даче показаний в ходе дальнейшего расследования. Чтобы не допустить процессуальных, тактических и иных ошибок при допросе, фиксируемом магнитофоном, следователи иногда вначале записывают показания на пленку, а затем неоднократно ее прослушивают, составляют стенограмму протокола допроса либо, наоборот, пишут протокол, а затем обвиняемый зачитывает его перед микрофоном. Этим самым достигается синхронность, полное соответствие протокольной записи и фонограммы. Однако такая магнитофонная запись ничего нового в дело не вносит, так как при простом повторении информация не увеличивается, здесь происходит дублирование

протокола допроса в худшем варианте. Звукозапись показаний не исключает обычной записи их в протоколе допроса, она не заменяет и не дублирует протокол допроса.

Магнитофонная запись является объективным способом фиксации, так как магнитофон записывает все то, что говорится. Но она содержит иногда такое количество избыточной информации, что использовать ее бывает затруднительно. В расследовании важно не только накопление информации, но и самый тщательный ее отбор. Необходимо разумное сочетание протокола допроса и магнитофонной записи. Звукозапись – средство фиксации показаний, дополняющее протокол допроса.

Наиболее полно и объективно можно зафиксировать процесс проведения следственного действия и его результаты, если использовать не один, а по возможности большее количество способов фиксации. Особую ценность представляет одновременное применение киносъемки и звукозаписи. С помощью киносъемки, видеозаписи можно запечатлеть не только обстановку, взаимное расположение предметов и отдельные моменты производства следственного действия, но и весь ход его выполнения в динамике. Применение киносъемки и видеозаписи увеличивает убедительность судебных доказательств, способствует соблюдению принципов уголовного процесса – объективности, полноты и непосредственности исследования доказательств.

Все положения, относящиеся к протоколу допроса, в равной степени могут быть распространены и на протоколы других следственных действий с учетом специфики последних.

Протоколы должны соответствовать проведенным следственным действиям как по названию, так и по содержанию. На практике встречается всякого рода «творчество», когда выдумываются протоколы, не предусмотренные УПК: *протокол доставления, протокол добровольной выдачи, протокол обзора* (вместо протокола осмотра). Протокол *осмотра места происшествия* неточно именуют протоколом *осмотра места преступления, места изнасилования* и т.д. В протоколе осмотра места происшествия и протоколе обыска или выемки можно встретить словосочетание *в качестве вещественных доказательств изъяты...*, в то время как надо писать *изъяты следующие предметы...*, которые могут быть вещественными доказательствами после определения их относимости к делу, что оформляется соответствующими постановлениями следователя (о признании вещественными доказательствами и приобщении их к делу в качестве таковых). В протоколах наблюдается путаница в словах, принадлежащих к разным стилям: официально-деловому и бытовому. Например, эксперт и технический помощник следователя при осмотре места происшествия, потерпевший и пострадавший. Эксперт и потерпевший являются участниками процесса: первый с момента вынесения постановления о назначении экспертизы, второй – с момента вынесения следователем постановления о признании его потерпевшим по делу.

Не следует в протоколах часто употреблять одни и те же слова. В протоколах осмотра места происшествия такими словами будут: *имеется* и *находится*. Эти слова можно заменить другими, близкими по значению.

Определенные затруднения вызывает формулировка вопросов, предлагаемых эксперту в постановлении о назначении экспертизы. В описательной части постановления содержится в самом общем изложении фабула дела, затем излагаются детали, наиболее важные с точки зрения предстоящей экспертизы и требующие для понимания специальных познаний в области науки, техники, ремесла или искусства. Содержание вопросов определяется задачами расследования, видом экспертизы и профессиональной подготовкой эксперта. В затруднительных случаях желательно проконсультироваться с экспертом, чтобы не задавать редакционно и криминалистически неграмотных вопросов: *«Пригодна ли к отождествлению личности обуви и к какому виду она относится?»*, *«Можно ли из пальцевых узоров составить руку?»*, *«Являются ли изъятые с места совершения преступления пятна бурого цвета кровью, если да, то к какой группе относится и принадлежит ли потерпевшему?»*.

Особые требования предъявляются к постановлению о привлечении в качестве обвиняемого, так как формулировки обвинения автоматически переходили в основу обвинительного заключения, а затем и в приговор.

В соответствии со ст. 241 УПК в постановлении о привлечении в качестве обвиняемого должно быть указано: время и место его составления; фамилия, имя, отчество и возраст привлекаемого в качестве обвиняемого; преступление, в совершении которого обвиняется данное лицо, с указанием времени, места и других обстоятельств совершения преступления, поскольку они установлены материалами дела; уголовный закон, предусматривающий данное преступление.

Если обвиняемому вменяется совершение нескольких преступлений, подпадающих под действие разных статей уголовного закона, в постановлении о привлечении в качестве обвиняемого должно быть указано, какие конкретные действия вменяются обвиняемому по каждой из статей уголовного закона.

Объем содержания фабулы постановления определяется количеством информации, которой располагает по делу следователь или орган дознания на момент его составления.

Обвинительное заключение – это процессуальный документ, который составлялся в установленной уголовно-процессуальной форме и представлял собой особую разновидность процессуального решения, в котором подводился итог расследования и вывода следователя о достаточности оснований о предании обвиняемых суду.

Принципиально новым положением УПК 1999 г. является упразднение обвинительного заключения, итогового документа предварительного расследования. За многие годы он стал привычным атрибутом для всех

участников уголовного процесса и его отсутствие окажет существенное влияние на устоявшуюся процедуру.

В соответствии со ст. 260 УПК после ознакомления участников процесса с материалами уголовного дела следователь, дознаватель выносят постановление о передаче уголовного дела прокурору для направления в суд. В этом документе лишь указываются сведения о личности обвиняемого, совершенном им преступлении и его квалификации. Приложение к этому постановлению должно содержать в основном те же сведения, что и приложение к обвинительному заключению (ст. 261).

В то же время новый кодекс предусматривает, что следователь, дознаватель должны представить прокурору вместе с уголовным делом справку о результатах проведенного по делу предварительного расследования, а для представления в суд – список лиц, подлежащих вызову в судебное заседание (ч. 2 ст. 262). Сравнивая содержание справки с требованиями, предъявляемыми ранее к обвинительному заключению, можно сделать вывод о тождестве этих процессуальных документов. Однако основное отличие новой процедуры от ранее действовавшего порядка состоит не в изменении названия итогового документа, а в том, что он не подлежит приобщению к уголовному делу.

Таким образом, участники процесса лишены документа, содержащего версию обвинения в совершенном преступлении, имеющихся доказательств и их оценке. Несомненно, это породит большие трудности как у суда, так и у сторон, привыкших использовать это краткое изложение материалов уголовного дела для подготовки к судебному разбирательству, выступления в судебных прениях и постановления приговора. Причиной такого изменения стала необходимость уравнивать перед судом права сторон. Ведь если существует версия обвинения – обвинительное заключение, то должна быть и версия защиты – заключение адвоката. Ликвидация обвинительного заключения заставит суд и стороны более тщательно изучать материалы предварительного расследования и судебного разбирательства и будет способствовать устранению обвинительного уклона в правосудии.

Каждый из участников судебных прений получил право представить суду в письменной форме свою речь, а также предлагаемую им формулировку решения по вопросам, подлежащим разрешению в приговоре. По мнению члена творческого коллектива по разработке проекта нового УПК, специалиста уголовно-процессуального законодательства Л. Л. Зайцевой «это повысит уровень судебных прений, ответственность участников процесса за форму и содержание речей, создаст возможности для их изучения и опубликования лучших, положительно повлияет на развитие судебного ораторского искусства».

Протокол судебного заседания – важнейший процессуальный документ, фиксирующий ход судебного разбирательства. В нем отражаются все действия, которые имели место в суде (ст. 308 УПК). На основании

протокола судебного заседания кассационные и надзорные инстанции проверяют, не нарушены ли судом процессуальные гарантии участников судебного разбирательства, соответствует ли приговор данным, установленным в судебном заседании, протокол судебного заседания важен и для суда первой инстанции, особенно если рассматривается сложное уголовное дело в течение нескольких дней. Судьи обращаются к протоколу и в совещательной комнате при вынесении приговора. Протокол судебного заседания будет необходим и органу предварительного следствия, если дело возвращается для проведения дополнительных следственных действий.

Протокол судебного заседания ведет секретарь, который обязан полно и правильно излагать действия и решения суда (судьи), а равно и действия участников процесса, имевшие место в ходе заседания.

В протоколе судебного заседания указываются:

- место и дата заседания с обозначением времени его начала и окончания – наименование и состав суда, секретарь судебного заседания, переводчик, государственный обвинитель, защитник, обвиняемый, а также потерпевший, гражданский истец, гражданский ответчик и их представители и другие вызванные судом (судьей) лица;
- рассматриваемое дело;
- данные о личности обвиняемого и применяемая в отношении него мера пресечения;
- действия суда в том порядке, в каком они имели место;
- заявления, ходатайства и возражения участников судебного разбирательства;
- определения, вынесенные судом (судьей) без удаления в совещательную комнату;
- указания на вынесения определений в совещательной комнате;
- разъяснение участвующим в деле лицам их прав и обязанностей;
- подробное содержание показаний;
- вопросы, заданные эксперту, и его ответы;
- результаты произведенных в судебном заседании осмотров и других действий по собиранию доказательств;
- указания на факты, которые участвующие в деле лица просили удостоверить в протоколе;
- указание на факты нарушения порядка в зале судебного заседания, если они имели место, и на личность нарушителя;
- краткое содержание судебных прений и последнего слова подсудимого;
- указание об оглашении приговора и разъяснение порядка и срока его обжалования.

Наибольшую трудность для секретаря судебного заседания составляет фиксация в протоколе показаний допрашиваемых лиц. Показания должны быть записаны полно и правильно, не должны быть

перефразированы, ибо вольное обращение с ними нередко приводит к неверной их оценке и в результате – к судебным ошибкам. Наиболее важные места показаний председательствующий повторяет, чтобы секретарь заседания мог записать их по возможности дословно.

Секретарь суда не стенографист, поэтому в протокол он не может записать абсолютно все показания. В связи с этим возник вопрос об отыскании способов более объективной и полной фиксации судебного следствия. Одним из них и является стенография.

Стенографирование судебного процесса – более надежная гарантия полного и точного отражения всего происходящего в судебном заседании. Но ведение протокола в форме стенографических записей необязательно. В ст. 308 УПК указывается в форме констатации, что для обеспечения полноты протокола может быть применено стенографирование. Стенографирование не является универсальным средством, гарантирующим безошибочную запись. Расшифрованная стенограмма требует тщательной проверки и редактирования, так как в ней могут быть существенные искажения. Поэтому на повестку дня встал вопрос о применении магнитофона в суде не только для прослушивания фонограмм показаний, записанных на предварительном следствии, но и о применении его как дополнительного средства фиксации хода судебного следствия с целью последующего воспроизведения записи при рассмотрении дел в кассационных и надзорных инстанциях. Поэтому законодатель счел необходимым в ст. 308 УПК констатировать: «Для обеспечения полноты протокола могут применяться стенографирование, звуко- или видеозапись. В этом случае стенограмма, фонограмма или видеозапись прилагаются к протоколу судебного заседания, в котором делается соответствующая запись».

Протокол подписывается председательствующим и секретарем судебного заседания. Председательствующий обязан обеспечить участникам процесса возможность ознакомиться с протоколом. В течение трех суток после подписания протокола прокурор, защитник, обвиняемый, а также потерпевший, гражданский истец, гражданский ответчик и их представители могут подать свои замечания на протокол.

Культура протокола судебного заседания – это выполнение следующих трех требований:

1. Полнота содержания, под которой понимается точное соответствие всех записей в протоколе тому, что происходило во время судебного разбирательства.

2. Юридически и стилистически грамотное изложение протокола судебного заседания. Каждая фраза протокола должна быть ясной, краткой и понятной любому участнику судебного заседания. Протокол должен быть и технически хорошо выполнен: написан ясным почерком, на доброкачественной бумаге и чернилами.

3. Своевременность оформления, которое имеет большое значение для реального осуществления прав, предоставленных законом участникам судебного разбирательства.

Приговор – основной судебный документ, подводящий итог дознанию, предварительному расследованию и судебному разбирательству. «Не только обвиняемый, но и все, кто находится в зале, всегда с волнением ждут момента, когда судья выйдет из совещательной комнаты, чтобы именем Республики Беларусь провозгласить приговор. Надо ли доказывать, какое значение для судебной авторитета имеют и содержание приговора, и форма, в которой он написан (а не списан с обвинительного заключения), и даже то, как его читает судья». Ст. 314 УПК определяет требования к приговору: приговор должен быть составлен в ясных, понятных выражениях; приговор должен быть написан одним из судей, участвующих в его вынесении; все исправления в приговоре должны быть оговорены и подписаны всеми судьями в совещательной комнате до провозглашения приговора. Несоответствие приговора протоколу судебного заседания, нарушения процессуальных норм, допущенные при составлении приговора, являются основаниями для его отмены вышестоящим судом. Структурно приговор состоит из трех частей: вводной, описательно-мотивировочной и резолютивной.

Уголовно-процессуальный кодекс, учитывая важность этого документа, подробно излагает содержание каждой части, посвящая им отдельные статьи.

Во вводной части приговора указываются:

- 1) приговор вынесен именем Республики Беларусь;
- 2) время и место постановления приговора;
- 3) наименование суда, постановившего приговор, состав суда, секретарь судебного заседания, прокурор, общественный обвинитель, общественный защитник;

Приговор – решение, вынесенное судом первой инстанции по вопросу о виновности или невиновности обвиняемого и о применении или неприменении к нему наказания.

Не отступая от основных принципов (к вопросу о совершенствовании процессуальных форм, определяющих порядок разрешения уголовных дел в суде первой инстанции).

- 4) имя, отчество, фамилия обвиняемого, год, месяц, день и место его рождения, место жительства, место работы, занятие, образование, семейное положение и иные сведения о личности обвиняемого, которые имеют значение для дела;

- 5) уголовный закон, предусматривающий преступление, в совершении которого обвиняется подсудимый (ст. 359 УПК).

Описательно-мотивировочная часть обвинительного приговора содержит:

- описание преступного деяния, признанного доказанным, с указанием места, времени, способа его совершения, характера вины, мотивов и последствий преступления;
- доказательства, на которых основаны выводы суда (судьи) и мотивы, по которым суд (судья) отверг другие доказательства;
- указание на обстоятельства, смягчающие или отягчающие ответственность;
- в случае признания части обвинения необоснованной – основания к этому;
- мотивы изменения обвинения, если таковое было произведено в суде.

Суд (судья) обязан также мотивировать назначение наказания в виде лишения свободы, если санкция уголовного закона предусматривает и другие наказания, не связанные с лишением свободы;

- признание обвиняемого особо опасным рецидивистом;
- применение условного осуждения к лишению свободы с обязательным привлечением обвиняемого к труду;
- назначение вида ИТК и т.д.

В описательной части обвинительного и оправдательного приговора должны содержаться мотивы, обосновывающие решение суда (судьи) в отношении гражданского иска или возмещения материального ущерба, причиненного преступлением (ст. 360 УПК). Не допускается включение в оправдательный приговор формулировок, ставящих под сомнение невиновность оправданного.

В заключительной, резолютивной части обвинительного приговора указываются:

- фамилия, имя и отчество обвиняемого;
- решение о признании обвиняемого виновным;
- уголовный закон, по которому обвиняемый признан виновным;
- вид и размер наказания, назначенного обвиняемому за каждое преступление, которое признано доказанным; окончательная мера наказания, подлежащая отбытию в соответствии со ст. 72–74 УК РБ;
- длительность испытательного срока и на кого возлагается обязанность наблюдения за обвиняемым в случае применения условного осуждения;
- решение о зачете предварительного заключения, если обвиняемый до постановления приговора содержался под стражей в порядке меры пресечения или задержания;
- решение о мере пресечения в отношении обвиняемого до вступления приговора в законную силу;
- вид исправительно-трудового учреждения с соответствующим режимом, в котором должен отбывать наказание осужденный;
- длительность отсрочки исполнения приговора осужденному.

Наказание во всех случаях должно быть обозначено таким образом, чтобы при исполнении приговора не возникло никаких сомнений относительно вида и размера наказания, назначенного судом (судьей) (ст. 361 УПК).

В резолютивной части должны найти отражение решения по предъявленному гражданскому иску или возмещению ущерба, решение вопросов об изъятии у обвиняемого денег и иных ценностей, нажитых преступным путем, о вещественных доказательствах, указание о распределении судебных издержек, а также порядке и сроках кассационного обжалования и опротестования приговора (ст. 364 УПК).

Культура текста приговора предполагает не только полное его соответствие требованиям УПК как по содержанию, так и по форме, но и отсутствие в нем орфографических и стилистических ошибок, неправильного употребления юридических терминов.

2. Деловая переписка

Чтобы определиться с тем, как составить письмо, нужно знать различия между его видами. Это поможет определиться с темой послания и правильным его оформлением. Это поможет не выглядеть глупо в глазах важного оппонента.

По структуре оформления различают:

Письма-коммуникации

Сюда относятся письма-отказы, претензии, оправдания, признания. Все, что сотрудник использует в ходе своей профессиональной деятельности.

Письма-договоренности

Важная разновидность письма. Благодаря ей подводят итоги встречи, формируют договоренности, обозначают время исполнения задач, убеждаются в правильности понимания договора обеими сторонами.

Правила делового письма

То, каким образом позволяют себе изъясняться блоггеры – не ваш вариант. Нет оправдания ошибкам и опечаткам. Нельзя утешать себя сложностями с изучением языка еще с детских лет. Необходимо быть максимально требовательным к себе. В противном случае, это составляет неблагоприятную картину о вашей личности и образованности.

Особенность деловой переписки состоит в том, что ошибки в написании слов профессиональной сферы считаются показателем некомпетентности человека в выбранной сфере.

Основные правила:

Откажитесь от использования слов, точное определение которых вы не знаете. В крайнем случае – проверяйте их значения по словарям.

Избегайте использования специфической терминологии. Некоторые слова могут быть незнакомы собеседнику и ошибочно им истолкованы. Этикет деловой переписки подразумевает в таких случаях давать объяснение терминам и аббревиатурам.

Пишите короткими предложениями. Длина и витиеватость конструкций уместна при написании романа, а не при деловых переговорах.

Предварительно набирайте сообщение не в теле письма, а в документе на компьютере или интернет-редакторе. Положительным аспектом является автоматическая проверка орфографии и пунктуации текста. Также это исключает случайное преждевременное отправление письма адресату или его потерю из-за закрытия браузера или потери интернета. Работая в Microsoft word, используйте автосохранения материала через определенные промежутки времени.

Следует избегать набора сообщения на телефоне или планшете. Существует риск неуместного автоисправления.

Проверяйте перед отправкой на ошибки и логичность построения текста. Набранный текст рекомендуется вновь перепроверить через час, временно переключившись на другие дела и забыв о его написании. Это поможет взглянуть на текст с другой стороны, видя все неточности.

3. Оформление делового письма

Необходимо особое внимание к деталям при оформлении и ведении переписки. Также это говорит об уважении к оппоненту, позволяет сэкономить время, которое может быть потрачено на переделывание материала.

Не стоит пренебрегать такими аспектами:

Корректное заполнение темы письма

Если это первое сообщение, заголовок может быть ярким. Однако если общение с оппонентом уже существует, тему письма следует обозначить кратко и лаконично. Это основы общения. Они помогают отыскать сообщение через время, чтобы перечитать, будет легко и отправителю и получателю.

Цитирование

В отправленном сообщении могут содержаться вопросы, на которые вы должны дать ответ. Имеет смысл отвечать на них, цитируя каждый в отдельности. При отправлении письма с несколькими пересылками стоит использовать нумерацию и разбивку текста на абзацы. Так собеседнику будет понятно, на какой вопрос вы даете ответ.

Чрезмерное количество цепочек цитирования создает ощущение хаоса в сообщениях. Однако если есть необходимость вернуться к ранее отправленным сообщениям или напомнить собеседнику о чем-то, это стоит сделать. В частности, если дело касается бюджета, пакета услуг, времени.

Учитывать всю полученную информацию

При составлении письма необходимо кратко комментировать все прикрепленные вами или собеседником документы. Так получателю будет сразу ясно, какое содержимое файлов его ожидает.

Собственная подпись – аналогия визитке

Деловая переписка допускает наличие подписи. Ее можно сделать автоматической, тогда она будет присутствовать в каждом отправленном письме. Как составить информативную подпись? Используйте имя и фамилию, актуальную на данный момент должность, рабочие контакты и логотип компании.

Например: «С уважением, Иван Иванов, менеджер ваших проектов, номер телефона или любые другие мессенджеры». Или «Best regards, Ivan Ivanov ...».

Также подпись может быть броской и креативной, свидетельствуя об особой связи с компанией или делом. Например, сотрудники сети книжной индустрии могут использовать фразу «Сейчас я читаю...», вставляя название актуальных новинок. Но такие вещи лучше согласовать с начальством.

Почтовый адрес

Правила деловой переписки подразумевают отображение почтового адреса. Лучше если он будет сугубо рабочим. Там может отображаться название компании, должность, имя или фамилия, но никак не год рождения или игривые прозвища/слова. Лучше продумать правильное название адреса на много лет, если планируете оставить его даже при смене деятельности или должности.

Шрифт и интервалы

В ведении документации чаще всего используют шрифт Times New Roman размера 12 для таблиц или 14 для текста. 1,5-2 интервала. Это негласные основы.

Стиль делового общения

Деловая переписка подразумевает тонкое балансирование на грани. Приятельское общение тут неуместно, но и подчеркнуто суровое не подходит.

Особенности общения:

Строгость конструкций

Уменьшительно-ласкательные слова, сленговые выражения будут неуместны.

Использование смайликов

Осторожное использование смайликов или отказ от них. Первый контакт не допускает их наличие в принципе. В дальнейшем скобочки могут присутствовать, но исключительно положительные, в умеренном количестве. Милости и юмор недопустимы в данном стиле общения. Недопустима такая форма, если вы находитесь в подчинении у собеседника.

Приветствие по имени и отчеству

Правила ведения деловой переписки подразумевают уважительное отношение к собеседнику, внимание и интерес к его персоне. Это повышает интерес оппонента к вам, увеличивает шанс на его снисходительность. Желательно знать заранее, как зовут человека, к которому вы обращаетесь, а также его предпочтения по обращению.

Ответ в течение двух суток

Корректным является отправление ответа на сообщение в течение нескольких рабочих дней. Иначе это считается неуважением. Если письмо было отправлено перед выходными или отпуском, на него можно не отвечать, если оно несрочное. В ином случае необходимо предупредить собеседника о временном отсутствии вашего ответа или кратко отписаться по поводу содержимого письма.

Отсутствие назойливости

Постоянно спрашивать о чем-то, просить подтверждения покажет вас в не лучшем свете. Если требуется подтверждение от собеседника, можно ему напомнить о необходимости ответа через трое суток. Если дело срочное, лучше это упомянуть изначально в вашем первом сообщении.

Правило зеркала

Этикет деловой переписки часто допускает обращение к оппоненту так, как делает это он. Это повышает возможность взаимопонимания, общения на одном уровне. Следите за тем, какие термины, стиль общения, обращения использует ваш собеседник.

Поздравление с праздниками

Если общение происходит около или во время официальных праздников, стоит поздравить собеседника. Таковы правила деловой переписки. Также полезно знать, когда у оппонента день рождения.

Благодарность

Элементарной вежливостью будут слова благодарности в ответ на поздравление, приглашение, объяснение.

Учитывая все вышеперечисленные особенности, наладить контакт с собеседником и составить благоприятное мнение о себе не составит труда.

Важность правил делового письма

По сути, любое отправленное письмо – визитная карточка, отображение выбранной нами деловой позиции. Чтобы она выглядела достойно, вселяла уважение и доверие, а переговорам сопутствовал комфорт и эффективность решения задач, знание правил хорошего тона и их постоянное соблюдение – непоколебимый залог успеха.

Касательно любой переписки, в интернете или в письмах, действуют такие же строгие нормы, как и при общении по телефону, личных переговорах.

Принципы, на которых построено взаимодействие:

взаимоуважение оппонентов к личности и деловой позиции другого человека;

внимание к деловым интересам оппонента;

соблюдение конфиденциальности;

пунктуальность в решении важных задач.

Деловая переписка необходима, так как:

при отправлении письма нет ответа, даже если он подразумевался;

письма теряются в потоке ненужной информации и сотрудники постоянно созваниваются, прося проверить почту;

после прочтения электронного сообщения совершенно непонятно, что нужно от вас;

из-за избытка подробностей и хаоса информации в сообщениях мысли путаются, а сложный вопрос так и не решается.

Можно сэкономить множество свободного времени, если внедрить общие правила ведения деловой переписки. Это поможет избежать вышеизложенных проблем.

Тема 8

КОНФЛИКТЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ ЮРИСТА

План:

1. Понятие конфликты, его структура и типы.
2. Социальные конфликты их природа и сущность.
3. Стратегия и тактика поведения в конфликте.
4. Содержание и виды спора.
5. Приёмы и уловки в споре.
6. Конфликтное поведение и пути его преодоления.

1. Понятие конфликта, его структура и типы

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

Конфликт – это «ситуация, в которой стороны сообщают о несовместимости их потенциальных позиций, исключающих намерение другой стороны» (Боулдинг).

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Т.е. конфликт не только представляет собой предельно обостренную форму противоречия, но он также еще и служит способом выявления и разрешения противоречий.

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

В любой конфликтной ситуации выделяют участников конфликта и объект конфликта. Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение одним из участников полностью или частично лишая другую сторону возможности добиться своих целей.

Среди участников конфликта различают:

– оппонентов – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта;

- вовлеченные группы;
- заинтересованные группы.

Вовлеченные и заинтересованные группы участвуют в конфликте по двум причинам: либо они способны повлиять на исход конфликта, либо результат конфликта затрагивает их интересы.

Непосредственными участниками конфликта (оппонентами) могут быть отдельные люди и группы. На этом основании можно выделить следующие типы конфликта:

- Межличностный конфликт – это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

- Конфликт между личностью и группой, который возникает, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности или если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

- Межгрупповой конфликт, который также распространен, поскольку организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

Причины возникновения конфликтов:

1. «Позиционный дефицит». Невозможность одновременного исполнения одной роли или функции несколькими субъектами, что ставит их в отношении состязательности.

2. «Дефицит источников». Разные представления о ценностях, в результате чего несколько человек одновременно не могут удовлетворить свои притязания в полной мере.

3. Формирование агрессивных реакций человека.

4. Ограниченность в ресурсах; различия в уровне образования, манерах поведения, жизненном опыте.

5. Низкий уровень коммуникации.

6. Низкая культура поведения.

Очень важно определить причины конфликта, так как зная причины возникновения того или иного конфликта, легче предпринять конкретные шаги по его предотвращению.

Каждый конфликт проходит в своем развитии несколько этапов:

- 1) Возникновение конфликта;
- 2) Осознание данной ситуации сторонами;
- 3) Конфликтное поведение;
- 4) Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта).

Деструктивные и конструктивные функции конфликтов. Поскольку в ходе конфликта разрешаются противоречия, происходит поиск путей

выхода из тупиковой ситуации, то возникает вопрос о его функции – положительной или отрицательной, плохой или хорошей. С обыденной точки зрения здесь может быть дан только отрицательный ответ, потому что конфликт связан с такими явлениями, как бытовые ссоры и неурядицы, служебные неприятности, межнациональные, территориальные, общественно-политические противостояния и противоборства, связанные со страданиями и потерями. Отсюда и оценка конфликта в качестве явления нежелательного.

Но при более внимательном взгляде вырисовывается другой подход, другая точка зрения, согласно которой конфликт не только негативное социальное явление, но также еще и позитивное. Ход рассуждений здесь примерно следующий. Да, конфликт это нежелательное явление, начинающее разъедать нормально функционирующую социальную систему, но в его ходе появляются такие силы, которые смогут вернуть ее в состояние баланса и стабильности, а также поддержания ее в устойчивом состоянии.

Поскольку конфликты неизбежны во взаимодействии людей, то они могут выполнять позитивную конструктивную функцию, а именно:

- конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой;

- в процессе конфликта происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, «снятие», находятся средства предотвращения будущих конфликтов;

- конфликт – это определенное отрицание старых, «отживших» отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия;

- в конфликте «изживается» внутренняя напряженность, «выплескиваются» агрессивные чувства, «разряжаются» фрустрации, неврозы;

- конфликт – способ самоутверждения личности, особенно у подростка, у которого конфликт – необходимая форма поведения для поддержания статуса в группе;

- внутригрупповой конфликт в научной деятельности создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; так, исследование показало, что продуктивность творческой научной деятельности выше у конфликтных личностей;

- межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы;

- необходимость решения конфликта приводит к кооперации, к концентрации усилий участников на решение конфликтной ситуации, к вовлечению членов группы в общую жизнь группы.

С другой стороны выделяются признаки деструктивного конфликта:

- расширение конфликта;

- эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается);

- увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта;

– рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

Таким образом, говоря о полезности или вредности конфликтов, следует отметить, что полезен конфликт тем, что, так или иначе, разрешает противоречие. Лучшим же разрешением объективно существующего противоречия является не его конфликтный способ, а мирный, консенсусный вариант, который происходит мирными цивилизованными путями и средствами, когда противостоящие стороны и все участники конфликта приходят к пониманию необходимости этого раньше, прежде чем развитие событий пойдет по конфликтному руслу.

Основные виды классификации конфликтов.

Типологизация конфликта играет важную методологическую роль. Она служит не только средством охвата и упорядочения накопленных знаний, что уже само по себе весьма существенно, но и часто играет заметную эвристическую роль в процессе получения новых знаний. Попытки проанализировать имеющиеся конкретные примеры конфликтных ситуаций с точки зрения выбранного основания классификации нередко обнаруживают совершенно новые аспекты конфликтов, ускользавшие ранее от внимания исследователя.

В полной мере, однако, методологическая роль типологизации конфликта может сказаться лишь при выполнении основных логических требований, предъявляемых к научной классификации. В частности, основание классификации должно быть четко выделено и последовательно проведено, в результате чего классификация должна оказаться полной (по выделенному основанию) и непересекающейся.

Упомянутые логические требования, однако, весьма часто нарушаются. В качестве характерного примера можно привести типологию конфликтов, предлагаемую М. Дойчем.

Дойч выделяет следующие шесть типов конфликта:

1. «Подлинный конфликт». Это конфликт, «который существует объективно и воспринимается адекватно». (Если жена хочет использовать свободную комнату в доме для занятия живописью, а муж в качестве кабинета, они вступают в «истинный» конфликт.)

2. «Случайный, или условный, конфликт». Существование этого типа конфликта «зависит от легко изменяемых обстоятельств, что, однако, не осознается сторонами». («Подлинный конфликт» предыдущего примера превращается в «случайный», если допустить, что жена и муж не замечают, что имеется еще мансарда, гараж или какое-то другое помещение, которое легко может быть преобразовано в кабинет или студию).

3. «Смещенный конфликт». В этом случае имеется в виду «явный конфликт», за которым скрывается некоторый другой, скрытый конфликт, лежащий в основе явного. (Предыдущий пример модифицируется в пример «смещенного конфликта», если энергичный спор по поводу свободной комнаты происходит в условиях, когда муж и жена фактически мало или совсем

не заинтересованы в студии или кабинете, а возникшее столкновение служит проявлением какого-то другого, более серьезного, возможно даже неосознаваемого конфликта).

4. «Неверно приписанный конфликт». Это конфликт «между ошибочно понятыми сторонами и как результат – по поводу ошибочно истолкованных проблем». (Когда, например, порицают ребенка за что-то, что он был вынужден сделать, исполняя предписание родителей).

5. «Латентный конфликт». Это конфликт, «который должен был бы произойти, но которого нет», поскольку он по тем или иным причинам не осознается сторонами.

6. «Ложный конфликт». Это случай, когда отсутствуют «объективные основания» для конфликта, и последний существует только в силу ошибок восприятия, понимания.

В качестве основания для классификации Дойч называет «отношение между объективным состоянием дел и состоянием дел, как оно воспринимается конфликтующими сторонами». Подобная формулировка, однако, не может выступать в роли действительного основания, поскольку она крайне неопределенна.

Одной из общепринятых классификаций конфликтов в конфликтологии является разделение их на четыре основных типа на основании сторон, вступающих в конфликт: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Эта классификация универсальна, она может применяться как к социальным конфликтам вообще, так и к частным – например, к производственным конфликтам. Рассмотрим эти виды конфликтов подробнее.

Внутриличностный (психологический) конфликт. Внутриличностный конфликт – это состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов. Подобно тому, как существуют многочисленные основания классификации конфликтов вообще, имеются различные основания и для выделения видов внутриличностных конфликтов.

Наиболее полная классификация внутриличностных конфликтов разработана А.Я. Анцуповым и А.И. Шпиловым, которые предложили взять за основу классификации ценностно-мотивационную сферу личности. В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают в конфликт, они выделяют следующие основные его виды:

Мотивационный конфликт. Это конфликты между бессознательными стремлениями, между стремлениями к обладанию и безопасности, между двумя положительными тенденциями (ситуация буриданова осла).

Нравственный конфликт, который часто называют моральным или нормативным конфликтом. Это конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.

Конфликт нереализованного желания, или комплекса неполноценности конфликт между желаниями личности и действительностью, которая

блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» и невозможностью это желание реализовать. Он может возникнуть в результате физической невозможности человека осуществить это стремление. Например, из-за неудовлетворенности своей внешностью или физическими данными.

Ролевой конфликт – выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт). Примером межролевого внутриличностного конфликта может быть ситуация, когда человека в качестве сотрудника организации просят поработать сверхурочно, но в качестве отца он хочет больше время уделять своему ребенку. Примером внутриролевого конфликта может служить ситуация, когда верующему человеку для защиты отечества нужно взять в руки оружие и идти на войну убивать.

Адаптационный конфликт имеет два смысла. В широком смысле он понимается как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, в узком смысле – как возникающий при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации. Это конфликт между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и возможностями самого человека (профессиональными, физическими, психическими).

Конфликт неадекватной самооценки возникает из-за расхождения между претензиями личности и оценкой своих возможностей. Результатом этого является повышенная тревожность, эмоциональное напряжение и срывы.

Невротический конфликт – результат сохраняющегося в течение длительного времени обычного внутриличностного конфликта, характеризуется высшим напряжением и противоборством внутренних сил и мотивов личности.

Названные типы конфликтов не исчерпывают полностью их классификацию. В зависимости от других оснований можно дать и иную типологию внутриличностных конфликтов. Об этом свидетельствует сама история развития конфликтологических концепций, в которых выделяются различные типы внутриличностных конфликтов. Отметим основные из них:

– Конфликт между моралью и нравственностью, между должным и сущим, между моральным идеалом и действительностью (И. Кант, Ф. Достоевский).

– Конфликт между человеческими влечениями, биологическими потребностями и социальными нормами, который носит биологический и биосоциальный характер (З. Фрейд).

– Конфликт, обусловленный необходимостью выбора между силами равной величины, действующими на личность (К. Левин).

- Конфликт между «Я-концепцией» и идеальным «Я» (К. Роджерс).
- Конфликт между стремлением к самоактуализации и реальным результатом (А. Маслоу).
- Конфликт между стремлением к смыслу жизни и экзистенциальным вакуумом, т.е. «ноогенный» конфликт, или «экзистенциальная фрустрация» (В. Франкл).
- Конфликт между элементами внутренней структуры личности, между ее мотивами (А. Леонтьев).

Структура конфликта

Анализируя структуру конфликта, можно выделить следующие основные понятия: стороны (участники) конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, исходы конфликтных действий.

Стороны конфликта. Участниками, или сторонами, конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы и организации, государства, коалиции государств и так далее. Участники конфликта характеризуются, вообще говоря, широким набором существенных в том или ином отношении признаков. В социально-психологическом отношении участники конфликта характеризуются в первую очередь мотивами, целями, ценностями, установками и пр.

Условия протекания конфликта. Помимо характеристик участников, конфликт существенно зависит от внешнего контекста, в котором он возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста выступает социально-психологическая среда, представленная обычно различными социальными группами с их специфической структурой, динамикой, нормами, ценностями и т.д. При этом важно подчеркнуть, что социально-групповую среду необходимо понимать достаточно широко, не ограничиваясь лишь ближайшим окружением личности. Тенденция к такому сужению понятия среды характерна для большинства буржуазных авторов. Типичным примером в этом отношении может служить позиция сторонников интеракционизма в социальной психологии. Последние, по существу, ограничивают понятие среды контекстом малой группы.

Образы конфликтной ситуации. Характеристики участников конфликта и особенности условий его протекания определяют конфликтное поведение сторон. Однако указанное определяющее влияние никогда не осуществляется непосредственно. Опосредствующим звеном выступают идеальные картины, образы конфликтной ситуации, имеющиеся у каждого из участников конфликта. Эти внутренние картины ситуации включают представления участников о самих себе (своих мотивах, целях, ценностях, возможностях и т.п.), представления о противостоящих сторонах (их мотивах, целях, ценностях, возможностях и т.п.) и представления о среде, в которой складываются конфликтные отношения. Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама реальность являются

непосредственной детерминантой конфликтного поведения участников. Последнее обстоятельство представляется принципиально важным с точки зрения социально-психологических исследований конфликта. Оно обнаруживает, возможно, наиболее существенный срез социального конфликта как объекта социально-психологического анализа.

Возможные действия участников конфликта. Образы конфликтной ситуации, имеющиеся у ее участников, определяют набор возможных действий, предпринимаемых сторонами. Поскольку действия противостоящих сторон в большой степени влияют друг на друга, взаимообуславливаются, в любом конфликте они приобретают характер взаимодействия. Заметим, кстати, что в теории игр, исследующей формальные модели конфликта, существует специальный термин для описания действия, учитывающего все возможные ответные реакции противостоящей стороны. Мы имеем в виду термин «стратегия», играющий ключевую роль в случае матричного представления конфликта. Существенно отметить, что помимо своей непосредственной функции, например способствовать достижению своих целей, препятствовать достижению целей противостоящей стороны и т.п., действия включают также моменты общения сторон и играют в этой связи важную информационную функцию.

Исходы конфликтных действий. Исходы (или, иными словами, последствия, результаты конфликтных действий) не представляют собой нечто, лежащее за пределами самого конфликта. Напротив, они органично вплетены в самый конфликт. Во-первых, они включаются в конфликт на идеальном уровне: участники конфликта с самого начала имеют некоторый образ возможных исходов и в соответствии с этим образом выбирают свое поведение. Не менее существенно, однако, что и сами реальные последствия конфликтных действий оказываются составным элементом процесса конфликтного взаимодействия. Как правило, в конфликте действия предпринимаются по частям и поэтому перемежаются с их результатами.

Этапы разрешения конфликта:

- создать атмосферу сотрудничества;
- стремиться к ясности отношений и общения;
- признать наличие конфликта;
- договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);
- очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;
- добиться соглашения;
- установить срок решения;
- Воплотить план в жизнь;
- Оценить принятое решение.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

- Не отвечайте на агрессию агрессией;
- Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- Дайте возможность оппоненту высказаться;
- Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
- Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.

Динамика и трансформация конфликта.

Важным моментом динамики конфликта является его возможный переход из одних форм в другие. Диапазон таких переходов весьма широк. Например, внутренний конфликт (внутриличностный, внутригрупповой) может переходить во внешний (межличностный, межгрупповой) и внешний – во внутренний. Последнее, в частности, имеет место в случае частичного разрешения конфликтов, когда тем или иным образом пресекается конфликтное поведение, направленное вовне, но внутреннее стремление к этому конфликтному поведению не исчезает, а лишь сдерживается, порождая тем самым внутреннее напряжение, внутренний конфликт. Далее, упоминавшийся уже ложный конфликт, то есть конфликт, возникающий при отсутствии объективной конфликтной ситуации в силу ошибочного взаимного восприятия сторон, может трансформироваться в истинный, подлинный. Аналогичным образом истинный (ложный) конфликт по одному поводу может перейти в истинный (ложный) конфликт по другому поводу и так далее. Последнее, например, происходит, когда конфликт, возникший на личной почве, перерастает в деловой и обратно.

При исследовании взаимоотношений в различных группах довольно часто также приходится сталкиваться с серией частных, на первый взгляд, неоправданных конфликтов, которые на самом деле репрезентируют какой-то глубокий, серьезный конфликт.

2. Социальные конфликты их природа и сущность

Понимание общества как социальной системы предполагает наличие не только элементов, из которых она состоит, но и социальных процессов, которые, постоянно изменяясь, наполняясь новым содержанием, пронизывают это общество, вовлекают его структуры в различного рода общественные отношения. Эти отношения между элементами общества при известных обстоятельствах могут или прерваться, или приобрести характер конфликта.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах и т.д., возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Конфликт – ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт – особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.

Главными признаками конфликта являются биполярность, которая представляет собой противостояние и одновременно взаимосвязанность; содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы.

Общественный конфликт порождается социальными противоречиями, которые пронизывают все сферы жизни общества – экономическую, социальную, политическую и др.

Социальное противоречие – это взаимодействие социальных слоев, групп, связанное с несовпадением их интересов и целей. Природа и суть его в том, что в силу стремления одних социальных субъектов удовлетворить, реализовать свои потребности, цели, интересы, их действия не соответствуют действиям других социальных субъектов, не согласуются с ними.

Причинами социальных противоречий и проблем могут быть отсутствие средств и условий, препятствия на пути к цели, несогласованность целей между субъектами и т.д.

Однако не всякое противоречие перерастает в конфликт. Понятие противоречия по своему содержанию шире понятия конфликта. Социальные противоречия являются основными детерминирующими факторами социального развития. Они «пронизывают» все сферы социальных отношений и в большинстве своем не перерастают в конфликт. Для того чтобы объективно существующие (периодически возникающие) противоречия трансформировались в социальный конфликт, необходимо, чтобы субъекты (субъект) взаимодействия осознали, что то или иное противоречие является препятствием на пути достижения ими жизненно важных целей и интересов. По мнению К. Боулдинга, конфликт возникает, когда «созревшие» противоречия осознаются сторонами как несовместимые и каждая из сторон стремится завладеть позицией, исключая намерения другой стороны. Поэтому конфликтные противоречия носят субъективно-объективный характер.

Будучи различными по уровню значимости, противоречия на определенном этапе зачастую приводят к социальному конфликту. Он – наивысшая стадия противоречия, его острая форма, когда существующие в противоречии противоположности превращаются в крайние противоположности, достигая момента отрицания друг друга.

Таким образом, с точки зрения социологии, под **социальным конфликтом** понимается **определенный тип отношений, в котором его участники противостоят, взаимно отрицают друг друга в силу несовместимости**

своих устремлений, столкновения противоположно направленных интересов, расхождения норм, ценностей, образцов поведения.

Субъектами социальных конфликтов могут быть как конкретные индивиды, так и социальные группы, общности, организации, институты. В реальной жизни социальный конфликт как открытое столкновение больших социальных общностей все более уступает место конфликту партий, общественных организаций и их лидеров. Известный социолог Р. Дарендорф условно разделил субъекты социальных конфликтов на три группы:

1. Первичные группы – непосредственные участники конфликта.
2. Вторичные группы, которые непосредственно не участвуют в конфликте, по способствуют его возникновению.
3. Субъекты третьей группы также непосредственно не участвуют в конфликте, но они заинтересованы в его разрешении.

Субъекты социальных отношений, которые имеют противоположные цели и сталкиваются между собой в попытках их достижения, называются конфликтующими сторонами.

В конфликтологии большое внимание уделяется понятию **сила участников социального конфликта.**

Сила – это способность оппонента реализовать свою цель вопреки воле партнера по взаимодействию. Она включает в себя ряд разнообразных компонентов:

- 1) физическую силу, включая и технические средства, применяемые как инструмент насилия;
- 2) информационно-цивилизационную форму применения социальной силы, требующую сбора фактов, статистических данных, анализа документов, изучения материалов экспертизы с целью обеспечения полноты знания о существовании конфликта, о своем оппоненте для выработки стратегии и тактики поведения, использования материалов, порочащих соперника, и т.д.;
- 3) социальный статус, выражающийся в общественно признанных показателях (доходы, уровень власти, престиж и т.д.);
- 4) прочие ресурсы – деньги, территория, лимит времени, психологический ресурс и т.д.

Стадия конфликтного поведения характеризуется максимальным использованием силы участниками конфликта, применением всех имеющихся в их распоряжении средств. Значительное влияние на развитие конфликта оказывает окружающая социальная среда, определяющая условия, в которых протекает социальный конфликт. Она может выступать либо источником внешней поддержки участников конфликта, либо сдерживающим, либо нейтральным фактором.

Природу социальных конфликтов обычно принято связывать с двумя обстоятельствами. Во-первых, вся многогранная жизнь общества объективно содержит в себе множество противоречий – экономических, социальных, политических, духовных и т.д. Так же объективны и неоднородность

общества, его разделение на огромное количество социальных групп, общностей со своими целями, интересами, проблемами. Во-вторых, конфликты всегда связаны с субъективным восприятием людьми своего статуса, своих возможностей, желаний, с осознанием их несовместимости с интересами, целями иных социальных групп.

В итоге конфликты возникают в результате столкновения разнообразных объективных и субъективных тенденций в деятельности индивидов, групп, общностей, как конфронтация идей, теорий, взглядов, как борьба за монопольное господство внутри определенных сфер деятельности и извлечение выгод.

В связи с тем, что конфликты сопровождают человека во все времена его существования, он всегда пытался осмыслить его сущность, причины, проявления и т.д. С развитием социального знания постепенно сформировались **научные теории социальных конфликтов**.

Еще задолго до официального рождения социологии существовали теории, рассматривающие общество в качестве организованного конфликта или борьбы между индивидами и социальными группами, между различными социальными слоями общества, между разными странами, религиями, поколениями, полами и т.д. Так известный английский философ **Томас Гоббс** в своих воззрениях допускает большой элемент конфликта во всех социальных отношениях, он не сомневается в том, что «человек человеку волк», а в обществе естественным состоянием является «война всех против всех».

В конце XIX в. **Герберт Спенсер** сделал вывод о том, что общество отбирает в процессе естественного отбора лучших из лучших. Современник Спенсера **Карл Маркс** сформулировал иной взгляд на данную проблему. Он предположил, что социальное поведение может быть лучшим образом объяснено как процесс конфликта.

Различия в теориях, выдвинутых Гоббсом, Спенсером и Марксом, указывают на решающее влияние исходных единиц анализа на ход исследования. Тогда как экономические классы прежде всего являлись единицами анализа у Маркса, Гоббс и Спенсер уделяли больше внимания отношениям между индивидами и обществом.

Однако конфликтная парадигма не ограничивается экономическим анализом. Выдающийся немецкий теоретик **Георг Зиммель** был, в частности, заинтересован в изучении конфликта в малых группах. Он замечал, что конфликты среди членов одной тесно связанной группы имеют тенденцию быть более интенсивными нежели конфликты среди людей, которые не разделяют общих чувств принадлежности к одной группе.

В настоящее время основными концепциями теории социального конфликта являются:

- концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;
- конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа;
- общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.

Сущность концепции Л. Козера заключается в следующем:

– Обществу объективно присуще неизбежное социальное неравенство, что влечет за собой постоянную психологическую неудовлетворенность его членов, и далее, напряженность в отношениях между индивидами и группами (эмоциональное, психическое расстройство) а затем, в конечном итоге – социальный конфликт;

– социальный конфликт как напряженность между тем, что есть, и что должно быть в соответствии с представлениями тех или иных социальных групп или индивидов;

– социальный конфликт есть борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, борьбу, в которой целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника.

Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа кратко представлена в следующих утверждениях ученого:

– постоянные социальные изменения в обществе, переживание социального конфликта;

– любое общество опирается на принуждение одних его членов другими и как следствие – неравенство социальных позиций по отношению к распределению власти;

– разница в социальном положении различных социальных групп и индивидов вызывает взаимные трения, противоречия и как результат – изменение социальной структуры самого общества.

Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга нашла отражение в таких утверждениях:

– все конфликты имеют общие образцы развития; их подробное изучение и анализ предоставляет возможность создать обобщающую теорию – «общую теорию конфликта», которая позволит обществу контролировать конфликты, управлять ими, прогнозировать их последствия;

– конфликт неотделим от общественной жизни (в природе человека – стремление к борьбе с себе подобным);

– конфликт – ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны;

– социальному конфликту присущи два аспекта: статический и динамический. Статический – анализ сторон (субъектов) конфликта (личности, организации, группы) и отношения между ними. Это дает возможность классификации конфликтов на этнические, религиозные, профессиональные и др. Динамический – изучает интересы сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей. Это определяет динамику конфликта, которая выражается в совокупности ответных реакций сторон на внешние стимулы.

Огромное многообразие причин социальных конфликтов привело к необходимости создания определенной их типологии на основе общих признаков, характеристик.

1. Исследователи выделяют прежде всего такие **причины конфликтов**, которые кроются в различных формах экономического, социального, политического неравенства в обществе. Социальные противоречия по поводу использования материальных ценностей, тех или иных социальных благ, доступа к власти и т.п. перерастают в конфликт тогда, когда определенная социальная группа, класс, организация, институт ощущают свое неравенство в распределении этих ценностей, более того, когда субъективное восприятие этого неравенства кажется им нетерпимым.

2. Определенная группа причин объясняет социальные конфликты наличием противоположных ценностных ориентаций у различных субъектов общественных отношений. Например, могут существовать различные и даже взаимоисключающие друг друга оценки, которые даются индивидами, группами социальным явлениям, фактам, различные цели, к которым они стремятся. При известных обстоятельствах противостояние на основе ценностных ориентаций может перерасти в конфликт.

3. В основании многих конфликтов лежат идеологические причины. Этот тип конфликтов по своей сути близок к тем, которые связаны с наличием у тех противоположных ценностных ориентаций. Специальное выделение конфликтов, возникающих по причине идеологических разногласий, связано с тем, что идеология занимает особое место в жизни общества. Если понимать идеологию как целостную систему идей, взглядов, в которых осознается и разделяется отношение того или иного субъекта общества к социальной реальности, а также дается ее оценка с позиций его интересов, ценностей, то она становится причиной многих социальных конфликтов. В случае, когда класс, социальная группа через свою идеологию понимают, истолковывают социальную реальность односторонне, стремятся подчинить ее только своим интересам, конфликт неизбежен.

4. Социология выделяет и такую группу причин конфликтов, которые связаны с отношениями, возникающими между элементами структуры общества. Тот или иной элемент в силу определенных причин стремится изменить свое положение в общей иерархии социальной структуры общества, и это может привести его к конфликту с теми, кто желает сохранить статус-кво.

3. Стратегия и тактика поведения в конфликте

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

В психологии 5 основных стратегий поведения в конфликте:

- конкуренция (соперничество, противоборство), сопровождающееся открытой борьбой за свои интересы;
- сотрудничество, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;
- компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки;

– уклонение (избегание), заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем;

– приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами. Обобщенное выражение этих стратегий поведения характеризуется как корпоративность и напористость.

Стратегия конкуренции (соперничество)

Данная стратегия характеризуется стремлением удовлетворить свои интересы путем активной борьбы с противоположной стороной и игнорированием ее интересов, целей, мнений. Заинтересованность в сотрудничестве с другими людьми отсутствует. Выражена склонность к волевым решениям и поступкам. Собственные интересы удовлетворяются в ущерб интересам других людей; окружающие вынуждены принимать навязанное им решение проблемы.

Эта стратегия может быть эффективна, когда человек, использующий ее, владеет властью. Как правило, субъект конфликта использует эту стратегию, когда исход очень важен для него, когда он обладает достаточным авторитетом и властью, когда решение необходимо принять быстро, когда нет иного выбора и нечего терять.

Стратегия сотрудничества

Суть данной стратегии заключается в стремлении полностью удовлетворить как свои интересы, так и интересы противоположной стороны путем поиска обоюдовыгодного решения на основе максимального учета всех интересов сторон, осуществляется сотрудничество, побуждает к открытому обсуждению нужд и желаний оппонентов. Для успешного использования этого стиля необходимо затратить некоторое время на выяснение интересов и нужд друг друга для разработки способа удовлетворения желаний обеих сторон.

Стратегия сотрудничества рекомендуется тогда, когда решение проблемы очень важно для обеих сторон, когда связывают тесные и длительные отношения, когда есть время поработать над возникшей проблемой, когда оба оппонента способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Стратегия компромисса.

Стратегия характеризуется стремлением к достижению согласия при условии, что противоположная сторона поступит таким же образом, и осуществляющаяся в виде обмена уступками с целью выработки компромиссного решения. Компромисс – это частичное удовлетворение желаний обеих сторон.

Стратегия эффективна, когда оба оппонента хотят одного и того же, но понимают, что одновременно исполнение для обоих одного и того же желания невыполнимо. В случае компромисса происходит выработка долгосрочного взаимовыгодного решения по принципу: «Я могу смириться с этим». Акцент ставится на тезисе: «Мы не можем одновременно выполнить наши желания, поэтому лучше иметь синицу в руке, чем журавля в небе».

Стратегия используется тогда, когда интересы обеих сторон исключают друг друга, когда обе стороны обладают одинаковой властью, когда решение нужно получить быстро, когда другие подходы оказались неэффективными. Для решения конфликта компромиссным путем следует начинать с выяснения интересов обеих сторон и определить область совпадения интересов.

Стратегия уклонения (избегание)

Представленная стратегия заключается в уклонении от активных действий и осуществляющаяся в виде отказа от взаимодействия с противоположной стороной или в игнорировании конфликта при его наличии. При использовании данной стратегии собственные права личностью не отстаиваются, сотрудничество с кем-либо для решения проблемы отсутствует. Проблема игнорируется, ответственность за ее решение перекладывается на других. Чаще всего данный стиль поведения в конфликте используется, когда проблема не слишком важна для субъекта, когда он не желает тратить силы на ее решение.

Данная стратегия рекомендуется, когда высока вероятность правоты другого человека, либо этот человек обладает властью, а также тогда, когда ситуация не слишком важна, не слишком значима, очень сложна и запутана.

Стратегия приспособления

Приспособление состоит в отказе от отстаивания собственных интересов при согласии полностью удовлетворить интересы противоположной стороны. При этом, как правило, другой человек обладает большей властью и заинтересован в исходе событий. Отличие от стиля уклонения заключается в том, что действия предпринимаются совместно с оппонентом, в русле его интересов.

Стиль приспособления рекомендуется, когда происходящие события не слишком значимы, когда важнее сохранить мир и хорошие отношения с другими людьми, когда объем собственной власти невелик.

Стоит отметить, что, как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них. Часто конфликт начинается с кооперативного поведения, однако при его неудаче в ход пускается соперничающая стратегия, которая может также оказаться неэффективной. В этом случае вновь происходит обращение к проблемно-решающей стратегии, что приводит к успешному разрешению конфликта.

Стоит также отметить, что все перечисленные стратегии реализуются через различные тактики. Так, **стратегия** – это набор макроскопических целей, а **тактика** – средство достижения этих целей. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. *Так, например, угроза рассматривается обычно как деструктивная и недоброжелательная тактика, может быть использована в стратегии ухода или в стратегии конкуренции.*

Основными тактиками поведения в конфликте, являются:

1. Рациональное убеждение. Использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения оппонента.
2. Захвата и удержания объекта конфликта. Применяется в конфликтах, где объект материален.
3. Физическое насилие (ущерб). Уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений.
4. Психологическое насилие (ущерб). Оскорбление, грубость, негативная личностная оценка, дискриминационные меры, клевета, дезинформация, обман, унижение.
5. Давление. Предъявление требований, указаний, приказов, угрозы, вплоть до ультиматума, предъявление компромата, шантаж.
6. Демонстративные действия. Применяется с целью привлечения внимания окружающих к своей персоне. Публичные высказывания и жалобы на состояние здоровья, заведомо неудавшаяся попытка самоубийства.
7. Коалиция. Образование союзов, увеличение группы поддержки
8. Дружелюбное обращение. Корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрация готовности решать проблему, предложение помощи, оказание услуги.
9. Заключение сделок. Взаимный обмен благами, обещаниями, уступками.
10. Санкции, апелляция к власти. Использование взысканий и вознаграждений.

Тактики могут быть «мягкими» или «жесткими». «Мягкой» считается тактика, последствия применения которой для оппонента приятны или нейтральны. «Жесткая» тактика – вызывает неприятные последствия для оппонента, например, давление, неотменяемые обязательства. Применение тактик обычно идет по направлению от легких к более тяжелым. Требования, просьбы относятся к тактикам **непосредственного** воздействия, а **опосредованными** тактиками могут быть дружелюбное обращение, введение партнера в состояние волнения.

Можно выделять **рациональные** (рациональное убеждение, заключение сделок) и **иррациональные** (давление, заискивание, создание эффекта неожиданности) тактики.

4. Содержание и виды споров

Спор является столкновением позиций и мнений, при котором каждая из сторон приводит аргументы, позволяющие ей отстоять собственное понимание обсуждаемой проблемы. При этом участники данного процесса пытаются опровергнуть те доводы, которые имеются у их оппонентов.

Спор – это очень важное средство человеческого общения. С его помощью поясняются и разрешаются вопросы, которые вызывают определенные разногласия. Кроме того, спор позволяет добиться лучшего понимания

тех вещей, которые недостаточно ясны и не находят убедительного обоснования. Но даже если по окончании подобного столкновения мнений стороны не приходят к согласию, они все равно более глубоко уясняют как собственные позиции, так и аргументы оппонентов. В таком случае подобное общение служит великолепным средством для обмена идеями.

В русском языке выделяют три значения слова «спор»: Словесное состязание, при котором каждый из оппонентов отстаивает свои позиции и свое мнение. Взаимные притязания, выдвигаемые на владение чем-либо. Как правило, их решение осуществляется судом, переговорами, войной и т.д. Синоним к понятиям «соперничество», «единоборство», «состязание», «поединок». При этом поиск истины происходит только лишь при словесных битвах.

Разновидности столкновения мнений. Существуют различные формы и виды спора. Они могут быть: обменом мнениями; обсуждением, прениями; переговорами; дискуссиями; полемикой; дебатами. Между вышперечисленными формами словесных состязаний не существует каких-либо строго определенных границ. Одна их разновидность может легко перейти в другую.

Рассмотрим основные виды спора подробнее. Обмен мнениями. Что касается данного средства человеческого общения, то его сложно назвать спором. Это лишь прелюдия. В данном случае стороны оппонентов только излагают свои претензии, позиции. Кроме того, и та и другая сторона изучают и принимают к сведению мнение своих противников. Только после этого и начинается спор. Порой стороны берут своеобразный тайм-аут. Это время, когда в кабинетной тиши достаточно глубоко изучается представленная тема, определяются все слабые и сильные стороны оппонентов, корректируется собственная позиция. Только после такой нужной и весьма плодотворной стадии спор получается более результативным и конструктивным. Он уже не является той беспредметной болтовней, когда существо вопроса не понимается ни той, ни другой стороной. Обмен мнениями влияет и на дальнейшее проведение дискуссий и переговоров. Именно поэтому тщательная подготовка в таком случае просто необходима.

Прения – это еще одна форма споров. Она представляет собой коллективное, формализованное и организованное обсуждение той или иной темы. Цель прений – принятие конкретного решения. Проводятся подобные виды споров по определенному правилу. Неотъемлемыми в таком случае являются регламент, председатель собрания, очередность и порядок выступлений. Самым ярким примером такого вида спора можно назвать судебные прения. Проходить подобные обсуждения могут с различной интенсивностью, остротой и степенью напряженности. Градация в этом случае начинается от вялого обмена мнениями, присутствующего на утренней планерке, до мордобоя в парламенте. Подобные словесные состязания являются не только спором. Они представляют собой мероприятия, в ходе которых

разрешаются существующие противоречия. Основные цели, которые ставят перед собой подобные споры, заключаются в поиске приемлемых для всех участвующих сторон решений. Только компромисс, консенсус или «общий знаменатель» позволяют оппонентам прийти к нужному соглашению. В процессе переговоров происходит обмен мнениями и осуществляется полемика. При этом возможны и другие способы для достижения необходимого результата. Это просьбы и уговоры, обещания, шантаж и угрозы, обман и т.д. Результатом переговоров является подписание соглашения, резюме или (на крайний случай) достижение устных договоренностей. При отсутствии принятия конкретных решений переговоры считаются проваленными.

Дискуссия. Подобный спор проводится по какой-либо конкретной теме или вопросу. При этом основная цель дискуссии – достижение соглашения или определение истины. Эти виды споров не ограничены пространственными или временными рамками, регламентом, кругом участников и т.д. Постоянной составляющей дискуссий является только тема. Причем это словесное соревнование представляет собой не столько спор, сколько исследование, необходимое для нахождения истины. Именно поэтому не важно, кто из участников данного спора отстаит свою точку зрения. Главное, чтобы был получен конкретный результат.

Полемика. Очень часто данный вид споров сравнивают с дискуссией. Однако это не совсем так. Основная цель полемики состоит в достижении победы. Именно поэтому такой спор отличается агрессивностью, непримиримостью сторон, а также игнорированием всех правил, позволяющих вести конструктивный диалог. Кроме того, у полемики по сравнению с дискуссией большим разнообразием отличаются тактика и приемы поведения. В подобных спорах может участвовать любой желающий. Причем вступить в них можно в любой момент и в любом месте. Порой один и тот же вопрос обсуждают даже те люди, которые не знают, не слышат и не видят друг друга. Иногда стороны, принимающие участие в полемике, даже не владеют поднятой темой. Именно поэтому не стоит удивляться тому, что полемика по некоторым вопросам длится на протяжении столетий. К этим видам споров относятся публичные словесные состязания по самым актуальным для общества темам. Место и время проведения дебатов сообщаются заранее. Основной целью подобных споров является склонение большего количества людей к определенной точке зрения. При этом поиском истины во время дебатов не занимаются. Если не удастся увеличить количество своих сторонников, то тогда подобные споры используются для поднятия рейтинга выступающего или его имиджа. Подобная задача решается путем убеждения аудитории в том или ином вопросе. К примеру, в судебных дебатах это присяжные и судьи. Убеждать в чем-либо друг друга в подобных спорах нет необходимости. Нередко во время прохождения дебатов разворачивается бескомпромиссная острая борьба. При этом присутствует интрига, как в спортивном состязании, зрелищность, как в театральной постановке, а некоторые подобные

споры иногда можно сравнить с истинным шоу. Результаты подобных мероприятий порой весьма парадоксальны. Те их участники, которые проиграли в споре, нередко значительно увеличивали количество своих сторонников, то есть достигали поставленной ими цели. Именно поэтому при проведении дебатов на первое место ставится знание предмета и красноречие, владение риторикой и умение увлечь за собой аудиторию.

Экономические споры. Помимо всех вышеперечисленных конфликтных ситуаций существует огромное количество тех, которые регулируются правовыми законодательными нормами. Они считаются юридическими. Рассмотрим виды правовых споров подробнее. Порой различные разногласия возникают между субъектами производственных отношений. Связаны они с правами и обязанностями сторон в сфере экономических отношений. Они весьма обширны. Однако, исходя из определения, классификация видов спора экономического характера включает в себя и трудовые споры. Это объясняется тем, что они входят в понятие производственных отношений. Понятие и виды споров экономического характера тесно связаны не только с административными, но и с иными правоотношениями. Однако основную их массу все же составляют разногласия гражданско-правового характера. И чаще всего они касаются противоречий, возникающих в сфере предпринимательства. Какие же существуют виды экономических споров?

Подобные разногласия разделяются на:

Договорные. Это такие виды споров, касающиеся тех прав и обязанностей, которые возникли у субъекта хозяйствования согласно заключенному договору. В экономической сфере подобные разногласия встречаются особенно часто.

Преддоговорные. Подобные споры связаны с заключением соглашения или с написанием его содержания. Возникают такие разногласия весьма редко и имеют место только в тех случаях, когда подписание договора является обязательным условием для одной из сторон. Только в таких случаях спор разрешается органами юрисдикции.

Внедоговорные. Это разногласия, которые могут возникнуть между субъектами хозяйствования по поводу нарушений прав собственности, нанесения вреда имуществу и причинения ущерба деловой репутации.

Трудовые споры. Сотрудник любой организации может защищать свои права, свободы и законные интересы. Однако порой у него с работодателем могут возникнуть разногласия. Каково же понятие и виды трудовых споров в нашей стране? Все эти моменты отражены в Конституции и трудовом законодательстве России. Нормативные акты также содержат и способы разрешения подобных конфликтов, вплоть до права проведения забастовки.

Итак, рассмотрим понятие и виды трудовых споров. Прежде всего выясним, что означает подобный термин. Под трудовым спором понимают разногласия, возникающие между работником (работниками) и работодателем (его представителями). Вопросы подобных разногласий касаются

регулирования трудовых отношений и решаются специальными органами юриспруденции. При этом под спором понимают различную оценку ситуации двумя сторонами. Причиной возникновения подобного конфликта служат правонарушения в сфере труда. В некоторых случаях это обычное заблуждение, предполагающее наличие отступлений от закона.

Какие существуют виды трудовых споров? Их множество, и все они классифицируются по различным основаниям. Так, существуют виды трудовых споров, которые указывают на спорящие стороны. В этой группе они бывают: индивидуальными, затрагивающими интересы отдельных работников; коллективными, в которые вовлечены все сотрудники или отдельные подразделения предприятия.

Классификация видов спора в трудовой сфере производится и по тем правоотношениям, из которых они вытекают. К таким разногласиям относятся: трудовые споры, возникшие из-за нарушений трудовых отношений (невыплата заработной платы, незаконное увольнение и т.д.); споры, источником зарождения которых явились противоправные действия, находящиеся в непосредственной связи с трудовыми (незаконные удержания из заработной платы, невыплата больничного и т.д.).

Классифицируют разногласия между нанимателем и сотрудниками и по их характеру. Это могут быть: споры по поводу применения нормативных положений законодательных актов, касающихся сферы труда; разногласия об изменении или установлении условий, существующих на рабочем месте.

По предмету спора выделяют: разногласия по поводу признания права, которое нарушается второй стороной; разногласия о возмещении вреда и присуждении выплат.

По способу разрешения трудовые споры делят на: исковые; неисковые. Первые из этих двух споров в основном индивидуальны. Они касаются тех ситуаций, когда работник добивается признания или восстановления за ним того или иного права. Другими словами, он предъявляет иск. Для регулирования подобных разногласий создаются комиссии по трудовым спорам. Также эти вопросы рассматриваются вышестоящими организациями. Неисковые споры, как правило, являются коллективными. В основном они возникают при установлении новых или изменении уже действующих условий труда.

Гражданские споры. Между физическими или юридическими лицами нередко возникают различные конфликтные ситуации. Подобные споры относятся к категории гражданских, если они регулируются ГК РФ или иными нормами гражданско-правового характера. Чаще всего такие разногласия связаны с правом владения недвижимым или движимым имуществом. Также поводом для разбирательств является порой и интеллектуальная собственность. Какие же существуют виды гражданских споров? Наиболее часто встречаются следующие конфликтные ситуации: споры о правах на имущество (недвижимое и движимое); конфликты по взысканию задолженности;

разногласия по поводу возмещения сторонами убытков; споры, касающиеся точного установления юридической ответственности; разногласия по поводу совершения сделок, расторжения признания и прочих действий.

Административные споры. Наиболее сложные для разрешения судебными органами являются конфликты между юридическими лицами, государственными органами, а также гражданами. Эти споры, носящие публично-правовой характер, относят к административным. Причиной их возникновения являются различные взаимоотношения юридических и физических лиц с органами, представляющими исполнительную власть. К делам об административных правонарушениях можно отнести те, которые касаются: нарушения ПДД; несоблюдения избирательных прав; нанесения вреда окружающей среде; несоблюдения норм, существующих в строительстве, энергетике, промышленности, в предпринимательской деятельности, на рынке ценных бумаг, в таможенном деле и т.д. Другими словами, сферы, в которых применяется законодательство об административной ответственности, весьма обширны. Именно поэтому для разрешения возникших конфликтных ситуаций в данном случае потребуются знания в самых разных отраслях права.

Какие же бывают виды административных споров? Если конфликтные ситуации возникают с органами власти, то их подразделяют на: те, которые связаны с обжалованием вынесенных постановлений о назначенных наказаниях; споры о недействительности ненормативных актов, принятых государственными органами. Чаще всего подобные конфликты рассматриваются в арбитраже. Он представляет собой вполне законный механизм, созданный для решения различных споров вне судов. Во время рассмотрения подобных дел не пришедшие к единому мнению стороны делегируют решение по их делу либо одному, либо нескольким людям. После вынесения вердикта стороны обязаны непременно его исполнить. Какие существуют виды арбитражных споров? Они классифицируются на: взыскание долгов; споры по вопросам оплаты налогов; рассмотрение процедуры банкротства; корпоративные споры; конфликтные ситуации, связанные с собственностью предприятий.

Судебные споры. Нередко арбитраж не способен решить конфликты, возникающие между физическими и юридическими лицами, так как они являются практически неразрешимыми. В таких случаях не пришедшие к согласию стороны вынуждены обращаться в суд. Все виды споров, рассматриваемых данным органом, можно подразделить на те, которые возникают между: юридическими лицами; юридическими и физическими лицами; физическими лицами. Кроме того, по существующей классификации основные виды судебных споров следующие: возврат имущества законному владельцу; защита собственности; претензии по взысканию непогашенной дебиторской задолженности; признание законных прав, позволяющих расторгнуть договор; разногласия по поводу выплат страховыми компаниями; неисполнение хозяйственных договоров; налоговые претензии.

Земельные споры. Предметом конфликтной ситуации может стать определение размеров, границ и т.д. какой-либо территории (участка). Данное обсуждение, ведущееся с соблюдением всех процессуальных процедур, и является земельным спором. Участниками подобного конфликта могут быть физические и юридические лица, а также органы управления и власти, которые принимали решения, вызвавшие несогласие. Какие бывают виды земельных споров?

Их классифицируют в зависимости от объекта и субъекта спора, порядка рассмотрения дел, а также и по многим другим основаниям. Земельные споры связывают: с предоставлением участков (по поводу нарушения порядка распределения территории или нарушения выделенных границ); с правами на использование земли (по поводу вмешательства в хозяйственную деятельность или создания препятствий на нормальное осуществление полномочий); с изъятием участка (по поводу его незаконного предоставления или по причине нарушения арендатором договорных обязательств); с владельческими исками по поводу нарушения прав собственности; с осуществлением земельно-планировочных работ во время строительства крупных объектов, когда затрагиваются интересы физических и юридических лиц; с необходимостью возмещения убытков, понесенных в процессе земельных правоотношений.

Международные споры. Нередко конфликтные ситуации возникают между различными государствами. Касаются они отдельных положений политики и права. Подобные разногласия и являются международными спорами. Существует определенная классификация подобных конфликтов. Так, все виды международных споров различают:

По предмету разногласий. Например, это споры о дипломатической защите, касающиеся юрисдикций, территориальные претензии и т.д. По вызвавшей их причине. Это споры о произошедших событиях и по поводу путей разрешения тех или иных вопросов.

По характеру отношений, возникших между оппонентами. По важности рассматриваемого вопроса. Случается такое, что одно государство, в отличие от другого, не придает особого значения решению поставленного вопроса. Бывает и такое, что обе страны заинтересованы в положительном исходе возникшего конфликта.

По влиянию на тех субъектов международного права, которые не участвуют в разногласиях. В таких случаях решение споров не обходится без международных наблюдателей, которые стремятся оградить мировое сообщество от возможных тяжелых последствий конфликта.

По сути спора. В таком случае все разногласия делят на правовые и политические. Первые из них подлежат урегулированию в судебных инстанциях международного уровня, а вторые решаются при помощи компромиссов и переговоров.

5. Приёмы и уловки в споре

Эффективным полемическим средством считается применение юмора, иронии, сарказма.

Юмор – это беззлобно-насмешливое отношение к чему-либо; *ирония* – тонкая насмешка, выраженная в скрытой форме; *сарказм* – язвительная насмешка, злая ирония.

Эти приемы усиливают полемический тон речи, ее эмоциональное воздействие на слушателей, помогают разрядить напряженную обстановку, создают определенный настрой при обсуждении острых вопросов, помогают полемистам добиться успеха в споре.

Ироническое или шутовское замечание может смутить оппонента, поставить его в затруднительное положение, а порой даже разрушить тщательно построенное доказательство, хотя само по себе это замечание далеко не всегда имеет прямое отношение к предмету спора. Поэтому не надо теряться. Лучше всего вести себя естественным образом. Если смешно, можно посмеяться со всеми, а затем обязательно вернуться к обсуждению существа проблемы.

В судебных прениях юмор чаще всего бывает неуместен, а вот ирония и сарказм, направленные на разрушение представленного доказательства, помогают создать образное представление о преступлении, оказать необходимое воздействие на судей и присяжных заседателей.

«Довод к человеку»

Иногда вместо обсуждения по существу того или иного положения начинают оценивать достоинства и недостатки человека, его выдвинувшего. Такой прием в полемике называют «довод к человеку». Он оказывает сильное психологическое воздействие.

«Довод к человеку» как полемический прием должен применяться в сочетании с другими достоверными и обоснованными аргументами. Как самостоятельное доказательство он считается логической ошибкой, состоящей в подмене самого тезиса ссылками на личные качества того, кто его выдвинул.

Разновидностью «довода к человеку» является прием, который называется «апелляция к публике». Цель приема – повлиять на чувства слушателей, их мнения, интересы, склонить аудиторию на сторону говорящего.

Атака вопросами – полемический прием, состоящий в том, что очередное высказывание полемист заканчивает вопросом оппоненту, заставляя его все время отвечать на вопросы. Цель этого приема состоит в том, чтобы сделать положение оппонента затруднительным, заставить его защищаться, оправдываться, создать для себя наиболее благоприятные условия спора.

Таковы основные приемы, помогающие более эффективно вести дискуссию, полемику.

Необходимость знания такого рода средств не вызывает сомнения. Каждый, кто борется за свои убеждения, ищет правильные решения, утверждает истину, должен не только сам быть вооружен, но и хорошо знать методы своего оппонента. Умение распознать ту или иную уловку, показать,

с какой целью она использована, дать достойный отпор противнику – необходимое качество полемиста.

Уловкой в споре называется всякий прием, с помощью которого хотят облегчить спор для себя и затруднить для противника.

Практикой публичных споров, начиная с античных времен, выработано множество таких способов, разнообразных по своему характеру и сущности. Многие из них подробно описаны в литературе. Например, своеобразным «катехизисом обмана» является книга У. Гамильтона «**Парламентская логика**», вышедшая в Англии в XIX веке. Свод уловок приводит в своей книге «**Эристика, или искусство побеждать в спорах**» немецкий философ А. Шопенгауэр. Большое внимание описанию уловок в споре уделяется в работе С. И. Поварнина «**Спор. О теории и практике спора**». Автор делит уловки на позволительные и непозволительные, анализирует психологические уловки, рассматривает различные виды софизмов.

Разберем наиболее распространенные ситуации, встречающиеся в споре. Например, противник привел довод, на который трудно сразу найти достойный ответ, поэтому стараются незаметно для оппонента «**оттянуть возражение**». С этой целью ставят вопросы в связи с приведенным доводом, как бы для выяснения его; начинают ответ издали, с чего-нибудь не имеющего прямого отношения к данному вопросу; начинают опровергать второстепенные аргументы, а затем, собрав силы, разбивают главные доводы противника и т.п. «Оттягиванием возражения» рекомендуется воспользоваться и в том случае, если вы сильно растерялись, нервничаете, у вас вдруг «пропали» все мысли, в голове путаница. Чтобы не показать противнику свое состояние, можно начать говорить о чем-то постороннем твердым, уверенным голосом. Иногда довод противника кажется правильным, но не стоит спешить соглашаться с ним.

Может сложиться и такая ситуация: в процессе обсуждения спорной проблемы один из полемистов замечает, что совершил ошибку. Если она будет обнаружена, это дискредитирует позицию выступающего. Если ошибка останется незамеченной, полемист станет проводником неправильной мысли, неточной информации. Открыто признать ошибку по различного рода соображениям полемист не желает и **прибегает к речевым оборотам, позволяющим смягчить и исправить ситуацию**: «Я не то хотел сказать»; «Эти слова неправильно выражают мою мысль»; «Позвольте мне уточнить свою позицию» и др. Все эти приемы считаются *позволительными*, они вполне допустимы в публичном споре. Их использование не мешает выяснению истины, не компрометирует оппонента. Однако следует иметь в виду, что недобросовестные полемисты в спорах часто прибегают к различного рода нечестным средствам.

Грубейшими непозволительными уловками С.И. Поварнин считает неправильный выход из спора, срывание спора, довод «к городовому», «палочные» доводы.

Выход из спора. Один из участников чувствует, что спор складывается не в его пользу, что у него нет достаточных аргументов, и старается прекратить спор («улизнуть из спора», «притушить спор», «прикончить спор»).

Срывание спора. Порой противник бывает заинтересован в том, чтобы сорвать спор, так как он ему не по силам, невыгоден в силу каких-либо причин. В таких случаях прибегают к грубым «механическим» уловкам: перебивают противника, не дают ему говорить, явно показывают нежелание слушать оппонента – зажимают уши, напевают, насвистывают, смеются, топают ногами и т.п. Иногда эти действия совершают слушатели, желая поддержать своего единомышленника и навредить его сопернику. Этот прием называют *«обструкцией» (намеренный срыв спора)*.

«Довод к городовому». Тезис оппонента объявляется опасным для государства или общества. Противнику по сути «зажимают рот», спор прекращается, победа на стороне применившего уловку.

«Палочные доводы». Приводят такой довод, который оппонент должен принять из боязни чего-нибудь неприятного, часто опасного, или на который он не может ответить по той же причине и должен либо молчать, либо придумывать какие-нибудь «обходные пути».

Разновидностью «довода к городовому» и «палочных доводов» считается уловка под названием **«чтение в сердцах»**.

Суть ее заключается в том, что оппонент не столько разбирает слова противника, сколько ссылается на те мотивы, которые заставили их высказаться («Вы говорите из жалости к нему»; «Вас заставляют так говорить интересы данной организации»; «Вы преследуете личные интересы» и т.п.).

К подобного рода уловкам относится и **инсинуация**. Слово *инсинуация* (лат.) означает **«клеветническое измышление, имеющее целью опорочить кого-либо; злостный вымысел, клевета»**. Суть приема заключается в том, что участник спора, желая опорочить своего противника, подорвать к нему доверие, а следовательно, и к его доводам, пользуется безответственными намеками и заявлениями, например, «Понятно, чем вы занимались во время этого визита...», «Мы еще разберемся, откуда у вас появились средства для строительства новой дачи», «Да уж известно, как вы проводите свое свободное время».

Довольно большую группу нечестных средств составляют **психологические уловки**. Они разнообразны по своей сущности, многие основаны на хорошем знании особенностей психологии людей, слабостей человеческой природы. Как правило, эти уловки содержат элементы хитрости и прямого обмана. В них проявляется грубое, неуважительное отношение к оппоненту.

Рассмотрим некоторые из них.

Выведение противника из равновесия. Для этого используются грубые выходки, оскорбления, явно несправедливые, издевательские обвинения и т.п. Если противник «вскипел» – дело выиграно. Он потерял шанс на успех в споре.

Вот что писал по поводу этой уловки А. Шопенгауэр: «Стараться раздражать противника, ибо под влиянием гнева он не в состоянии следить за собой и высказывать правильные мнения, ни даже заметить свою правоту. Гнев же можно вызвать постоянными придирками и явным недобросовестным отношением».

А в другом месте он советует:

«Если при каком-нибудь приведенном удачно аргументе противник начинает видимо злиться, надо усиленно пользоваться этим аргументом и даже злоупотреблять им, не только по той причине, что он раздражает и дразнит противника, но и потому, что благодаря такому факту мы можем смело вывести заключение, что нечаянно напали на слабую сторону и, следовательно, легко можем поймать его на чем-нибудь».

Ставка на ложный стыд. Известно, что люди часто хотят казаться лучше, чем они есть на самом деле, боятся «уронить себя» в глазах окружающих.

Вот на этом-то желании выглядеть чуть лучше и играют некоторые опытные полемисты. Например, приводя недоказанный или даже ложный вывод, противник сопровождает его фразами: «Вам, конечно, известно, что наука давно установила»; «Неужели вы до сих пор не знаете?»; «Общеизвестным является факт» и под., т.е. делает ставку на ложный стыд. Если человек не признается, что это ему неизвестно, он «на крючке» у противника и вынужден соглашаться с его аргументами.

«Подмазывание аргумента». Другая родственная уловка, основанная на самолюбии, называется подмазыванием аргумента. Слабый довод, который может быть легко опротестован, сопровождается комплиментом противнику. Например: «Вы, как человек умный, не станете отрицать»; «Всем хорошо известна ваша честность и принципиальность, поэтому вы...»; «Человек недостаточно образованный не оценит, не поймет приведенный аргумент, но вы...» Иногда противнику тонко дают понять, что к нему лично относятся с особым уважением, высоко ценят его ум, признают его достоинства.

Внушение. В публичном споре большое влияние как на оппонентов, так и на слушателей оказывает внушение. Поэтому нельзя поддаваться и такой распространенной уловке, как самоуверенный, безапелляционный, решительный тон. Человек, говорящий с апломбом, внушительным голосом, психологически давит на присутствующих. Действительно, когда противник ведет себя очень уверенно, не имея на это никаких оснований, мы, даже если и чувствуем себя правыми, начинаем сомневаться в своей позиции. А уж если мы недостаточно разобрались в проблеме, то и вообще пасуем перед ним. В подобной ситуации требуется внутренняя собранность, выдержка, деловой тон, умение перевести разговор от общих фраз к рассмотрению существа дела.

Кроме соответствующего тона есть много и других разнообразных уловок, рассчитанных на внушение и психологическое воздействие

на участников спора. Это и насмешка, и стремление оборвать противника, вызвать недоверие к его словам, резко отрицательная оценка высказанных суждений, обидная реплика и т.п.

Ссылка на возраст, образование, положение. Нередко в спорах в качестве аргументов используют ссылки на свой возраст, образование и положение. Довольно часто мы сталкиваемся с такими рассуждениями: «Вот доживите до моих лет, тогда и судите»; «Сначала получите диплом, а потом и поговорим»; «Займите мое место, тогда и рассуждать будете» и др. Однако известно, что человек, старший по возрасту, имеющий высшее образование, занимающий определенную должность, далеко не всегда бывает прав. Поэтому не следует сразу сдавать позиции и отступать; необходимо потребовать, чтобы оппонент привел более веские и убедительные аргументы.

У французского философа-гуманиста М. Монтеня в книге «Опыты» есть интересное наблюдение:

«То же самое и в наших диспутах: важный вид, облачение и высокое положение говорящего часто заставляют верить словам пустым и нелепым. Никому и в голову не придет, что у человека столь уважаемого и почитаемого нет за душой ничего, кроме этого уважения толпы, и что человек, которому поручается столько дел и должностей, такой высокомерный и надменный, не более искусен, чем какой-то другой, издали низко кланяющийся ему и ничьим доверием не облаченный».

«Двойная бухгалтерия». Эта уловка основана на склонности людей к двойственности оценок: одна мера для себя и для того, что нам выгодно и приятно, другая – для других людей и для того, что нам не по душе. В споре один и тот же довод может быть верным, когда он нас устраивает, и ошибочным, если не устраивает. Когда *мы* опровергаем кого-нибудь с помощью данного довода – он истинный, а когда *нас* им опровергают – он ложный.

Довольно распространены в спорах и **логические уловки**, так называемые **софизмы**, или намеренные ошибки в доказательстве. Следует помнить, что софизм и ошибка различаются только тем, что софизм – намерен, а ошибка – не намеренна. Поэтому сколько есть логических ошибок, столько и софизмов. Остановимся на некоторых уловках софистического характера.

Увод разговора в сторону. Нередко приходится наблюдать такие ситуации, когда участники обсуждения спорной проблемы затрудняются подобрать необходимые аргументы. Чтобы уйти от поражения, сделать его не столь заметным, они всячески уводят разговор в сторону, отвлекают внимание оппонентов второстепенными вопросами, рассказами на отвлеченные темы.

Перевод спора на противоречия между словом и делом. Уйти от предмета обсуждения, оставить в стороне выдвинутый тезис можно и с помощью такой уловки – перевести спор на противоречия между словом и делом, взглядами противника и его поступками, образом жизни. Показав несоответствие выдвинутого тезиса действиям оппонента, ставят противника в неловкое положение, сводят фактически СПОР На Нет.

Эта уловка действует не только на противника, но и на свидетелей спора. Обычно слушателям некогда вникать в суть дела, да они и не хотят это делать. Даже если между выдвинутым принципом и поведением нет противоречия, никто не станет ни в чем разбираться, уловка достигает цели. По поводу подобного типа уловок С.И. Поварнин пишет: «Это один из видов «зажимания рта» противнику ине имеет ничего общего с честной борьбой в споре за истину. – Как прием обличения он, может быть, и требуется и часто необходим. Но обличение и честный спор за истину, как борьба мысли с мыслью, – две вещи несовместимые».

Перевод вопроса на точку зрения пользы или вреда. Это одна из распространенных уловок в публичном споре. Вместо доказательства истины того или иного положения выясняется, имеет ли оно пользу для нас или нет. И понятно, когда мы чувствуем, что данное предложение выгодно нам, хотя и имеет вредные последствия для других, мы скорее с ним соглашаемся. Этой-то слабостью человеческой природы и пользуются недобросовестные спорщики. Они начинают давить на противника, подчеркивая преимущества своей позиции для оппонента. Такие доводы называют нередко «карманными», т.е. удобными, выгодными. И оказывают они порой просто гипнотическое действие.

Смещение времени действия. Иногда спорщики используют и такую уловку: в процессе рассуждения они смещают время действия, подменяют то, что справедливо для прошлого и настоящего, тем, что произойдет в будущем. О том, как эту уловку применил директор товарищ Кирчев, опровергая выступление своего сослуживца Симеонова, с юмором рассказал автор фельетона «Спасение честного имени»:

«Заметив, с какой мрачной решимостью он встал, все поняли, что Симеонов решил покритиковать самого директора.

– Я считаю, что хватит молчать, – сказал Симеонов вибрирующим от волнения голосом, и в зале наступила могильная тишина. – Всем известно, что наш директор деспот. Он зажимает критику! Никто не смеет возразить ему, прекрасно понимая, что за этим последует...

Симеонов продолжал в том же духе еще минут десять. После него с опровержением выступил сам товарищ Кирчев, наш директор.

– Товарищи, – начал он, – с большим вниманием вы слушал я выступление предыдущего оратора. Говорил он довольно интересно, но поставил своими обвинениями в неловкое положение и себя, и меня. Подумайте сами: если после всего сказанного я не накажу его, что же получится? А получится, что я вовсе не злостный зажимщик критики и что Симеонов публично оклеветал меня! Вот что получится, товарищи! Получится, что Симеонов клеветник и лгун! Честное имя товарища Симеонова, который так страстно критиковал меня, будет серьезно запятнано. А это, в свою очередь, может бросить тень на весь наш славный коллектив. Поэтому я считаю, что честное имя товарища Симеонова должно быть спасено. А сделать это, я думаю,

лучше всего, наказав его, например, переводом на нижеоплачиваемую должность и лишением квартальной премии...

Зал разразился аплодисментами».

Очевидно, что директор Кирчев заботится не о спасении репутации Симеонова, как он это утверждает, а о том, чтобы расправиться с ним за критику. Ведь Симеонов говорил, каким было до сих пор поведение директора, а не каким оно будет, поэтому изменение в поведении директора не могло опровергнуть высказывания Симеонова и опорочить его имя.

Нередко полемисты прибегают к *уловкам, связанным с недобросовестным использованием вопросов и ответов*. К ним относится, к примеру, так называемая **«ошибка многих вопросов»**. Оппоненту сразу задают несколько различных вопросов под видом одного и требуют немедленного ответа *да* или *нет*. Но дело в том, что заключенные в заданном вопросе подвопросы бывают прямо противоположны друг другу, один из них требует ответа *да*, а другой – *нет*. Отвечающий, не заметив этого, дает ответ только на один из вопросов. Задающий вопросы пользуется этим, произвольно применяет ответ к другому вопросу и запутывает оппонента. Этой уловкой пользовались еще в античном мире. Вот типичный вопрос подобного вида. Ученика спрашивали: «Прекратил ли ты бить своего отца? Да или нет?» Если отвечающий скажет «да», то получится, что он бил своего отца, если скажет «нет», то выходит, что он продолжает бить своего отца. Очевидно, что на такой вопрос невозможно ответить в форме «да» или «нет». Ученик должен был сказать приблизительно так: «Я не могу даже подумать о том, чтобы можно было бить отца, ибо большего позора для сына быть не может».

В спорах нередкими бывают ситуации, когда полемисты по разным причинам стараются **уклониться от поставленных вопросов**. Иногда они просто пропускают вопрос, как говорится, мимо ушей, как бы не замечают его. Так, к примеру, поступает Пигасов в споре с Рудиным:

«– Так что ж за беда? Я спрашиваю: где истина? Даже философы не знают, что она такое. Кант говорит, вот она, мол, что; а Гегель – нет, врешь, она вот что.

– А вы знаете, что говорит о ней Гегель? – спросил, не возвышая голоса, Рудин.

– Я повторяю, – продолжал разгорячившийся Пигасов, – что не могу понять, что такое истина. По-моему, ее вовсе и нет на свете, т.е. слово-то есть, да самой вещи нету».

Некоторые полемисты начинают **иронизировать над вопросами** своего оппонента: «Вы задаете такие «глубокомысленные» вопросы»; «И вы считаете свой вопрос серьезным?»; «Ну что за легкомысленный вопрос»; «Вы задаете такой трудный вопрос, что я пасую перед ним» и под. Часто дается отрицательная оценка самому вопросу: «Это наивный вопрос»; «Этот вопрос звучит аполитично»; «Это же догматизм»; «Это незрелый вопрос». Такого рода фразы не способствуют выяснению истины, конструктивному

решению проблемы. Они психологически действуют на оппонента, так как в них проявляется неуважительное к нему отношение. Это позволяет человеку, произносящему такие фразы, уйти от поставленных вопросов, оставить их без ответа.

Наиболее распространенным в споре считается **«ответ вопросом на вопрос»**. Не желая отвечать на поставленный вопрос или испытывая затруднения в поисках ответа, полемист на вопрос оппонента ставит встречный вопрос. Если противник начинает отвечать, значит, он попался на эту уловку.

Прибегают полемисты и к такой своеобразной уловке, как **«ответ в кредит»**. Испытывая трудности в обсуждении проблемы, они переносят ответ на «потом», ссылаясь на сложность вопроса.

Таким образом, необходимо быть психологически готовым к различного рода нападкам и уловкам со стороны оппонента. Важно сохранять выдержку и самообладание. Следует помнить, что нечестные приемы так или иначе связаны с отступлением от законов правильного мышления, с нарушением основных правил, которым подчиняется спор, со стремлением увести разговор от предмета обсуждения.

Таковы некоторые нечестные приемы, с которыми приходится сталкиваться в спорах. С остальными уловками можно познакомиться самостоятельно, читая литературу об искусстве спора.

6. Конфликтное поведение и пути его преодоления

Социальный конфликт – наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов и сопровождающийся переживанием ими негативных эмоций по отношению друг к другу.

Конфликты возникают как следствие столкновения различных интересов, желаний и потребностей людей. В них отражаются противоречивость, богатство и разнообразие явлений жизни, а также отношений между людьми.

В соответствии с этими положениями, конфликт может возникнуть из-за:

- противоречия между чувством и долгом;
- расхождения взглядов на воспитание детей между родителями и школой;
- столкновения новых идей и веяний со старыми привычками и представлениями;
- столкновения целей разных социальных групп;
- неточного распределения ответственности между взаимодействующими людьми и группами.

Возникающие в процессе жизни конфликты могут оказаться с разным знаком – положительным или отрицательным, в зависимости от их разрешения.

Правильно разрешенный конфликт любого уровня – от внутриличностного до межгруппового – ведет к освобождению и росту энергии для дальнейшего развития. Человек в этом случае ощущает рост физических и духовных сил, он становится радостным, более общительным и добрым, способным получать удовольствие от жизни.

Рассмотрим сущность конфликтного взаимодействия. Конфликтное взаимодействие состоит из противоположно направленных действий участников межличностного конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную направленность друг на друга, вытекают из предыдущих действий другого, т.е. взаимообуславливаются.

Необходимо также отметить, что помимо своей непосредственной функции действия включают также моменты общения сторон и играют в связи с этим важную информационную функцию.

Конфликтное поведение имеет свои принципы, стратегию (способы) и тактику (приемы). Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют: концентрацию сил; координацию сил; нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника; экономию сил и времени и др.

Стратегия поведения в межличностном конфликте рассматривается как ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

Сотрудничество компромисс и конкуренция. По мнению специалистов в области разрешения конфликтов, стратегии взаимодействия, избираемые участниками конфликтной ситуации, становятся решающим фактором ее конструктивного преодоления.

Стратегии поведения участников межличностной конфликтной ситуации делятся на три основные категории.

Сотрудничество – кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. В этой стратегии, наиболее предпочтительной из всех, каждая из сторон конфликта объединяет свои усилия для выработки наиболее оптимального решения. Эта стратегия чаще всего используется в случаях, когда:

- интересы общего дела гораздо важнее личных амбиций участников конфликта;

- имеется большое уважение к мнениям оппонентов с обеих сторон и определенная история дружеских отношений между ними.

Первая группа стратегий расценивается как наиболее эффективный путь к разрешению межличностных конфликтов. Она объединяет разнообразные переговорные стратегии, ведущие к выработке решений, в большей или меньшей степени удовлетворяющих интересам обеих сторон.

К силовым стратегиям относятся стратегии поведения участников конфликта, направленные на достижение собственных интересов без учета интересов партнера. Психологически они описываются в терминах доминирования, конкуренции, соперничества.

Конкуренция – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов. В этой стратегии партнер дистанцируется, тесного взаимодействия с ним не происходит. Субъект действует авторитарно, абсолютно уверенный в своей правоте, подавляя интересы другой стороны.

Партнер в этом случае ощущает себя проигравшим, а это может стать источником будущих конфликтных ситуаций, обусловленных борьбой партнера за свои права. При этом ориентация на собственные цели может реализовываться в жестком поведении – напористости, использовании жестких аргументов, выставлении ультимативных требований, эмоциональном давлении на партнера и т.д.

Однако субъект конфликта может прибегать и к «мягким», манипулятивным формам воздействия на партнера. Речь идет о таких случаях, когда субъект скрывает свои подлинные намерения; вместе с тем с помощью ложных отвлекающих маневров он добивается того, чтобы партнер, сам того не осознавая, изменил свои первоначальные цели.

При внешнем различии в конкретном поведении эти стратегии отличается исключительная ориентация на достижение собственных целей и игнорирование интересов партнера. Их использование означает стремление к победе своей точки зрения, их целью является утверждение собственной позиции, реализация своего интереса, т.е. собственная победа.

Третью группу стратегий взаимодействия в конфликте образуют такие формы поведения, которые подразумевают стремление к уходу от конфликта на основе компромисса.

Компромисс – стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента. Эта стратегия включает в себя элементы поведения (стиль) всех остальных четырех стратегий и используется в ситуациях, когда вынужденная необходимость идти на некоторые уступки компенсируется сохранением более или менее положительных взаимоотношений в надежде на то, что со временем появятся какие-либо другие возможности для разрешения конфликта.

Надо учесть, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных ситуациях и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. Чересчур жесткое следование одному из стилей ограничивает возможности достижения обоюдных договоренностей и восстановления баланса сил.

Каждый из вышеприведенных стилей разрешения конфликта может быть рассмотрен в рамках дилеммы «выигрыш – проигрыш» в ее различных вариантах.

Стиль сотрудничества предполагает тактику «выиграть – выиграть», при которой обе стороны находят приемлемое решение. Надо помнить, что жизнь – не спортивное состязание, в котором наличие победителя означает наличие большего числа побежденных. Когда выигрывают обе стороны, это означает укрепление и улучшение взаимоотношений. Выигравшие стороны будут склонны поддерживать принятое решение и соблюдать договоренности.

Стиль соперничества и конкуренции предполагает тактику «выигрыш – проигрыш», в которой одна сторона выходит несомненным победителем. Нередко этой тактики придерживаются специалисты, стремящиеся во что бы то ни стало чувствовать себя правыми, с тем чтобы оградить себя от переживания чувства неполноценности и той боли, которую несет в себе поражение. Но проигравший сегодня может отказаться от сотрудничества завтра. Это один из путей, который, в частности, ведет к отчуждению детей от своих родителей.

Стиль компромисса означает тактику «не проигрыш – не выигрыш», при которой обе стороны идут на уступки друг другу. При достижении соглашения на основе компромисса нет полной удовлетворенности, но нет и неудовлетворенности каждой из сторон, что, по крайней мере, позволяет надеяться на продолжение контактов в будущем и достижение более впечатляющих результатов.

Взаимоотношения в социальной работе можно рассматривать как эмоциональные связи между социальным работником и клиентами или системами, действующими в преобладающей атмосфере сотрудничества, или же компромисса, или конкуренции. Можно провести путем анализа разграничения между этими тремя типами отношений и факторами их развития. Хотя на практике в каждом типе отношений проявляются признаки всех трех типов, в каждом отдельном случае преобладает или сотрудничество, или компромисс, или конкуренция в ситуации относительно целей процесса перемен и методов его достижения.

Отношения сотрудничества с клиентами облегчаются ценностными ориентациями социального работника, которые подчеркивают независимость и демократизм в принятии решения. Люди более охотно воспринимают усилия, направленные на достижение перемен и даже, при необходимости, идут на риск, если они санкционировали эти усилия, помогли определить цели перемен; а если почувствовали доверие к социальному работнику, они и сами добиваются перемен.

Отношения сотрудничества с клиентами, у которых возникли и остаются нерешенными проблемы межличностного общения, обычно рассматриваются в терминах создания проводником перемен приемлемой

атмосферы в процессе его общения с клиентами. Такая атмосфера усиливает чувство доверия, честности и благородства в отношениях между клиентами и социальными работниками.

Если социальный работник воспринимается как лицо, заинтересованное в достижении тех же целей, что и другая сторона, и выказывает желание сотрудничать, сотрудничество становится возможным.

Первое. Выработанные обществом культурные нормы и ценности предполагают готовность к сотрудничеству и стремление одолеть противоречия. Такая ценностная ориентация помогает социальному работнику уговорить многих на участие в решении одной проблемы, затрагивающей интересы всех в той или иной мере, даже в том случае, когда они не совсем доверяют друг другу и преследуют не одинаковые цели.

К примеру, социальный работник может, в конечном счете, добиться согласия на переговоры между представителями отдела социального обеспечения, отдела социальной защиты населения, отделения милиции, отдела здравоохранения, домоуправления по вопросам охраны порядка на территории микрорайона.

Второе. На стадии заключения соглашений появляется возможность выявить скрытые резервы, обеспечивающие необходимые перемены.

Так, например, больной туберкулезом может согласиться на лечение, сотрудничество с социальными работниками и на участие в оздоровительной программе в обмен на улучшение его жилищных условий.

Третье. Различия в статусах и властных полномочиях договаривающихся систем может затруднить достижение соглашения. Можно облегчить его путем перераспределения на определенное время властных полномочий между этими системами.

Четвертое. Стороны с неодинаковыми властными полномочиями и положением в обществе могут вступать в соглашения на основании закона.

К примеру, на основе договоренности заключаются соглашения между инспектором по делам условно осужденных и обвиняемым, освобождаемым из-под стражи под честное слово. Оба находятся в отношениях сотрудничества. Общественные группы содействия во главе с социальным работником, пытающиеся договориться с местными учреждениями и организациями, часто испытывают большие затруднения из-за отсутствия достаточных властных полномочий, не предусмотренных статусом.

Игнорирование тактики сотрудничества при решении острых проблем приводит к генерализации конфликта. Генерализация конфликта – переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

Тема 9
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ И СТРЕСС
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ЮРИСТА

План:

1. Понятие психологических барьеров.
2. Виды психологических барьеров.
3. Причины возникновения барьеров и способы их преодоления
4. Коммуникативные барьеры (непонимание, логические, понятийные, стилистические).
5. Перептивные барьеры.
6. Интерактивные барьеры.

1-6. Понятие психологических барьеров

Психологический барьер – это специфическое состояние индивида, которое мешает ему осуществить свои планы и занять активную позицию. Каждый человек сталкивается в жизни с подобной ситуацией, поскольку создает ее сам на подсознательном уровне. Невозможность переступить через себя, четко озвучить свои желания или отстоять свою точку зрения считается нормальным состоянием в том случае, если это случается крайне редко. Не всегда приходится иметь дело с адекватными людьми, да и обстоятельства бывают разные. Но постоянный страх перед общением, боязнь вступить во взаимодействие с другим человеком (задать вопрос, что-либо прокомментировать и т.д.) является огромной проблемой. Это говорит о том, что индивид находится в постоянном стрессе, он скован, ограничен в своих действиях и рассуждениях. В этой ситуации рекомендуется срочно искать причину такого состояния. Типы субъектов общения Психологические барьеры взаимодействия возникают в результате разницы в темпераментах людей. При встрече двух личностей с различными типами нервной системы, реакцией на окружающую среду и манерой воспитания, обязательно возникнет неопределимая преграда, которая навредит их общению. Психологи рекомендуют разобраться, к какому типу относится сам человек и его собеседник. Это определение поможет правильно выстроить дальнейший диалог или принять решение о прекращении общения.

Доминантный тип

Этот индивид сам инициирует общение, не задумываясь о его целесообразности. Человек гордится тем, что сам начинает разговор, не дает возможности высказаться другим, подавляет своим напором активность партнеров. Диалог сопровождается повышением голоса, постоянным перебиванием, многократными повторениями информации. Психологические барьеры общения в системе начальник – подчиненный зачастую возникают именно в этих случаях, поскольку босс априори является доминантным

субъектом для своего сотрудника. В общении с таким человеком рекомендуется придерживаться спокойствия, лояльно отстаивая свою точку зрения.

Ведомый тип

Этот субъект является полной противоположностью доминантного. Он редко первым вступает в разговор, боится высказывать свою точку зрения, идет на уступки, никогда не перебивает собеседника. Если случайно что-то пошло в разговоре не так, ведомый тип очень переживает эту ситуацию, старается извиниться, уступить, долго мучается угрызениями совести. С такими людьми необходимо быть деликатными, стимулировать его возможность к демонстрации собственной точки зрения.

Мобильный тип

Данный человек становится инициатором любого разговора, задает темп общения, постоянно высказывая свою точку зрения и перебивая собеседника. Он легко переключается с одной темы на другую, с трудом концентрирует свое внимание на чем-то одном. Поэтому с мобильным субъектом не стоит долго обсуждать серьезные темы и требовать от него тщательного анализа сути разговора.

Регидный тип

Этот тип личности отличается медлительностью и недоверчивостью. Он вступает в разговор только тогда, когда присмотрится и оценит своего собеседника. Данный тип неторопливо и подробно формулирует свои мысли, не дает себя перебивать и вставлять комментарии. Общаясь с ним, рекомендуется избегать поспешности и невнимательности. Людям с более активным темпераментом данное общение дается с трудом, поэтому для преодоления психологического барьера необходимо предварительно выработать тактику взаимодействия (если это взаимодействие является важным).

Экстравертированный тип

Человек этого типа является наиболее подходящим собеседником, поскольку он подстраивается под партнера. Данный тип задает тему для разговора, тактично выражает свою точку зрения, не перебивает своего визави, уважает его, проявляет искреннюю симпатию. Общаться с ним легко, поскольку разговор сразу обретает положительный вектор.

Интровертированный тип

Этот субъект тяжело идет на контакт, слишком застенчив и не расположен к озвучиванию своих мыслей. Он избегает внешних диалогов и настроен на аутообщение. Диалог с ним возможен исключительно в режиме тет-а-тет, только так предоставляется возможность его разговорить. Если планируется интенсивное общение с таким человеком, вводить его в разговор с большим количеством людей следует постепенно. Психологические препятствия.

Психологический барьер – это препятствия в общении, которые возникают вследствие взаимодействия людей с разными темпераментами и взглядами на жизнь. Каждый имеет свое субъективное мнение, относительно тех

или иных событий в жизни. Но не всегда взгляды совпадают, и это является принципиальным препятствием для установления контакта. Основными видами психологических барьеров являются: Эстетические. Они возникают в ситуации, когда человека не устраивает вид его собеседника. Раздражает его прическа, стиль одежды, манера общения, жесты, мимика и т.д.

Интеллектуальные. Данные препятствия сопровождают общение двух людей с разными типами темпераментов. Например, оптимист и пессимист вряд ли найдут точки соприкосновения в разговоре, поскольку каждый из них воспринимает ситуацию по-своему. Барьером может стать уровень компетентности, когда одного человека раздражает отсутствие уровня осведомленности в том или ином вопросе. Огромную роль играет также уровень духовного развития, поскольку у каждого из собеседников по-разному расставлены жизненные приоритеты.

Мотивационные. Мотивационный барьер – это разные цели и стремления собеседников. Простой лаборант, лишенный здоровых амбиций и работающий ради скромной зарплаты вряд ли поймет изобретателя, который стремится к открытиям, являющимся смыслом всей его жизни.

Моральные. Люди, воспитанные в разных социальных условиях, традиции и взгляды которых кардинально отличаются, не смогут быстро найти общий язык. Психологический барьер в деятельности людей также может возникнуть из-за разницы в религиозных убеждениях.

Установочные. Данное препятствие возникает у человека, который априори отрицательно настроен на своего собеседника. Это может сложиться в результате негативного опыта общения или на основе отзывов о нем других людей. Даже самая правдивая и достоверная информация из уст оппонента воспринимается негативно, с подтекстом внутреннего протеста.

Отрицательные эмоции. Причинами психологического барьера могут стать: плохое физическое самочувствие, скверное настроение, нервозность, обида, гнев и т.д.

Коммуникативные барьеры

Если между партнерами отсутствует соответствие словарного запаса, возникают коммуникативные барьеры. Психологический барьер будет присутствовать в результате диалога иностранцев, поскольку связан со сложностями перевода. Основными видами коммуникативных препятствий также являются.

Сематические. Барьер возникает в результате разного восприятия собеседниками одного и того же понятия. Осложнения возникают, когда происходит соприкосновение микрокультур с использованием жаргонов и сленгов, понятных исключительно для их носителей. Люди не достаточно четко выражают свою позицию, это приводит к неправильному восприятию информации собеседником. Возникают недоразумения, при которых каждый из партнеров придерживается своей правды и больше не желает общаться в прежнем режиме.

Логические. Барьер возникает из-за неумения человека озвучить свои мысли четко и внятно. Перепрыгивание с темы на тему, непоследовательность в повествовании и соединение отрицательных по смыслу терминов часто приводит к нарушению причинно-следственной связи диалога. Собеседник попросту не понимает, что именно ему пытались донести его визави. Он делает свои выводы, которые оказываются ошибочными, и выходит подмена понятий.

Фонетические. Психологический барьер – это плохо поставленная техника речи у повествующего. Человек не выговаривает буквы, заикается, невнятно или слишком тихо говорит, «проглатывает» слова или слоги, очень быстро разговаривает и т.д. Это очень затрудняет восприятие информации и становится препятствием к общению.

Перцептивный барьер

Очень часто препятствием в общении становится социальный статус собеседников. Люди разных слоев общества редко адекватно воспринимают друг друга, поскольку возможности каждого из них кардинально отличаются. В этом случае, речь идет о социально-психологическом барьере, преодолеть который бывает крайне сложно или практически невозможно. Находящийся на самой высшей ступени социальной лестницы человек считает ниже своего достоинства общаться с простым заурядным неудачником по жизни. Он предвзято и с раздражением относится к низшему по статусу и не скрывает своего пренебрежения. А тот, в свою очередь, старается ни в коей мере не подвергать действия и решения своего «кумира» сомнению, забывая о чувстве собственного достоинства и понижая свою самооценку.

Проблемы в отношениях начальник-подчиненный

Очень часто возникают психологические барьеры общения в системе начальник-подчиненный. Эта проблема весьма актуальна для современной жизни, поскольку именно от правильного управления зависит оптимизация социально-психологической атмосферы в коллективе. А это значительно влияет на возможность реализации целей производства или предприятия. В задачи руководителя входит решение управленческих задач и возможности для самоусовершенствования и достижения успехов его сотрудников. Начальник должен построить отношения так, чтобы подчиненный понимал, что хочет от него босс, и принимал его позицию. Конфликтные ситуации возникают в процессе выдачи распорядительной информации, которая не всегда подается в надлежащем виде. Начальник может злоупотреблять своей властью и применять чрезмерно строгие меры. Психологические барьеры начальник-подчиненный становятся основным препятствием для качественного выполнения работ наемным сотрудником. Когда человек ощущает на себе чрезмерное давление, предвзятое отношение и демонстративное игнорирование его интересов, его производительность резко снижается. Подчиненный находится в постоянном стрессе, что отражается не только на его показателях в работе, но и на состоянии здоровья. Очень часто

нездоровые отношения в коллективе становятся причиной и личных трагедий и банкротства целых предприятий.

Как преодолеть барьер?

Психологи советуют, как преодолеть психологический барьер в любых отношениях.

Для этого необходимо:

Не бояться задавать вопросы, переспрашивать, уточнять. Получить верную информацию – это первый шаг к гармоничному взаимодействию в любых аспектах.

Стараться общаться «на одном языке» с собеседником, применяя его привычные выражения. Если в процессе разговора возникло напряжение, следует перейти в разряд «пассивного слушателя», это поможет диалогу выйти на более спокойный уровень.

Уметь уважать точку зрения собеседника, научиться сопереживать, снисходительно относиться к его недостаткам. Не ожидать от собеседника блестящих результатов, чтобы потом не разочароваться.

Следует помнить, что разговоры могут кардинально отличаться от реальных возможностей. При получении информации следует делать разграничения между эмоциями и фактами. Только так можно добиться объективного понимания происходящего.

Всегда соблюдать субординацию, не позволять себе фамильярности, построить диалог «на равных». Достаточно следовать некоторым правилам общения, чтобы навсегда забыть о внутренних барьерах. Для этого необходимо иметь чувство собственного достоинства, искренне уважать собеседника и никогда не накалять эмоциональную обстановку при общении.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕМА 1-4

Примерные темы эссе

В чем отличие морали и нравственности?

1. Категория долга в профессиональной этике юриста?
2. Какова роль совести в профессиональной деятельности юриста?
3. Что включает в себя профессиональная этика юриста?
4. Какие выделяются признаки, характеризующие понятие профессиональной этики юриста?

Выберите правильный вариант ответа

1. Изучение объекта (оригинала) путем создания и исследования ее копии (модели), замещающей оригинал с определенных сторон, интересующих исследователя – это:

- a. моделирование
- b. системный подход
- c. сравнение

2. Объективными социальными основаниями деловой коммуникации является:

- a. деятельность людей
- b. навыки людей
- c. отношения людей

3. Какой фактор обусловил резкий рост исследований в области:

- a. развитие технических средств передачи информации
- b. научные исследования
- c. научные открытия

4. Сколько значений предписывалось коммуникации в древние времена в пятитомной философской энциклопедии:

- a. 2
- b. 6
- c. 4

5. Коммуникалогия исследует:

- a. разновидность коммуникации, основы процесса межкультурной коммуникации и методы исследования коммуникации
- b. виды коммуникаций, модели коммуникаций, основы процесса межкультурной коммуникации и методы исследования коммуникации
- c. виды коммуникации, модели коммуникаций, разновидность коммуникаций

Выберите лишнее:

6. По завершении изучения учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста» студент должен знать:

- a. навыки межличностных коммуникаций
- b. формы коммуникации в юридической деятельности
- c. техники совершенствования умений и навыков основных форм коммуникативной деятельности юриста
- d. роль и место коммуникации в юридической деятельности, особенности профессиональной коммуникации юриста
- e. сущность, цель и задачи коммуникации, ее отличия от иных видов общения
- f. наиболее действенные факторы, влияющие на результативность коммуникации

7. Наиболее точное название для коммуникации дал:

- a. К. Маркс
- b. И.П. Яковлев
- c. М.В. Ломоносов

8. От какого греческого слова происходит слово «логика»:

- a. «мышление»
- b. «наука»
- c. «понятие»

9. Путь сообщения, связь одного места с другим, средства передачи информации и др. материальных и идеальных объектов из одного места в другое – это... коммуникация:

- a. социальная
- b. универсальная
- c. техническая

10. Научная дисциплина, изучающая производство, строение и функционирование различных знаковых систем, охраняющих и передающих информацию – это:

- a. семиотика
- b. филология
- c. коммуникалогия

ТЕМА 5-6

Выберите правильный вариант ответа

11. К основным функциям речи относят:

- a. Репрезентативная, коммуникативная, апеллятивная, экспрессивная;
- b. Коммуникативная, апеллятивная, экспрессивная;
- c. Фактическая, репрезентативная, апеллятивная, экспрессивная.

12. Что не входит в структуру речевого общения

Значение и смысл слов, фраз;

Речевые звуковые явления;

Выразительность качества интонации.

13. Дайте определение Территориальному диалекту:

a. важнейшая составляющая любого цивилизованного общества создается силами выдающихся писателей, публицистов, общественных деятелей, речь которых принимается обществом за образец;

b. это прежде всего территориальные диалекты.

c. это вариант национального языка, используемый частью этнического коллектива.

14. К территориально ограниченным формам языка не относится:

a. ареальный язык.

b. территориальный диалект.

c. речевые звуковые явления.

15. Какая ступень не входит в процесс слушания?

a. восприятие.

b. идентификация.

c. вопросы.

d. оценки и характеристики.

16. Когда возможен психологический контакт?

a. возможен тогда, когда его участники осознают необходимость в совместной деятельности или общении друг с другом.

b. возможен тогда, когда его участники не осознают необходимость в совместной деятельности или общении друг с другом.

17. К общим принципам построения большой речи не относится:

a. принцип краткости.

b. принцип последовательности.

c. принцип усиления.

d. принцип вывода

18. Что оратор должен учитывать в первую очередь?

a. мотивацию аудитории, компетентность в вопросе, время отведенное на встречу;

b. мотивацию аудитории, компетентность в вопросе, время отведенное на встречу, интеллектуальный и возрастной уровень аудитории;

c. мотивацию аудитории, компетентность в вопрос, интеллектуальный и возрастной уровень аудитории.

19. К какой речи относится официально-деловой стиль?

- a. к устной речи
- b. к письменной речи

20. Готовый речевой стандарт, легко воспроизводимый в официальной речи, в условиях стандарта – это ...

- a. клише.
- b. стереотип.
- c. обычай.

ТЕМА 7

Выберите правильный вариант ответа

21. Постановление – это...

- a. любое, помимо приговора и определения, решение, вынесенное судом или органом уголовного преследования;
- b. документ, в котором удостоверяются факт производства, содержание и результаты следственных и судебных действий.

22. Приём вербальной формы фиксации доказательства – это

- a. протоколирование.
- b. составление заявления

23. Из скольких частей состоит протокол?

- a. 3 (вводная, описательная, заключительная)
- b. 4 (вводная, основная, описательная, заключительная)
- c. 3 (вводная, основная, заключительная)

24. Процессуальный документ, который составлялся в установленной уголовно-процессуальной форме и представлял собой особую разновидность процессуального решения, в котором подводился итог расследования и вывода следователя о достаточности оснований о предании обвиняемых суду – это...

- a. приговор.
- b. обвинительное заключение.
- c. обвинительный протокол.

25. По структуре оформления различают:

- a. письма-коммуникации, деловые письма, письма-договоренности;
- b. письма-коммуникации, письма-договоренности;
- c. деловые письма, письма-договоренности.

26. Что не приветствуется в деловой переписке?

- a. строгость конструкций
- b. приветствие по имени и отчеству
- c. ответ в течении двух суток
- d. использование смайликов

27. По какому принципу не строится взаимодействие?

- a. взаимоуважение оппонентов к личности и деловой позиции другого человека;
- b. внимание к деловым интересам оппонента;
- c. не соблюдение конфиденциальности.

28. Деловая переписка необходима, так как:

- письма теряются в потоке ненужной информации и сотрудники постоянно созваниваются, прося проверить почту;
- при отправлении письма нет ответа, даже если он подразумевался;
- после прочтения электронного сообщения понятно, что нужно от вас.

ТЕМА 8

Выберите правильный вариант ответа

29. В переводе с латинского языка слово «конфликт» означает...

- a. столкновение.
- b. ссора.
- c. неприязнь.

30. Столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей – это ...

- a. конфликт
- b. столкновение
- c. спор

31. К основным видам классификации конфликтов по М. Дойчу не относят:

- a. подлинный конфликт
- b. условный конфликт
- c. приписанный конфликт

32. Социальное противоречие – это...

- a. это взаимодействие социальных слоев, групп, связанное с несовпадением их интересов и целей;
- b. ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны;
- c. наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах и т.д.

33. Кто из социологов разделил субъекты социальных конфликтов на три группы?

- a. М. Вебер
- b. Г. Спенсер
- c. О. Конт

34. Что не является стратегией поведения в конфликте?

- a. конкуренция
- b. борьба
- c. компромисс
- d. сотрудничество

35. Что из приведенного списка, не является видом спора?

- a. обмен мнениями;
- b. обсуждение;
- c. конкуренция;
- d. прения;
- e. переговоры;
- f. дискуссия;
- g. полемика;
- k. дебаты;
- l. конфликт.

36. Ирония – это ...

- a. это беззлобно-насмешливое отношение к чему-либо;
- b. тонкая насмешка, выраженная в скрытой форме;
- c. язвительная насмешка, злая ирония.

37. «Клеветническое измышление, имеющее целью опорочить кого-либо; злостный вымысел, клевета» (лат.) – это...

- a. инсинуация
- b. ложь
- c. обвинение

38. Социальный конфликт – это ...

a. наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов и сопровождающийся переживанием ими негативных эмоций по отношению друг к другу;

b. наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах и т.д;

c. состояние общественных словесных состязаний, в которых целью участников является убеждение друг друга в своей правоте и причиной которых обычно являются противоречия мнений или точек зрения.

39. Стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента, такая стратегия называется...

- a. компромисс;
- b. сотрудничество;
- c. соперничество.

ТЕМА 9

Выберите правильный вариант ответа

40. Специфическое состояние индивида, которое мешает ему осуществить свои планы и занять активную позицию – это...

- a. психологический барьер;
- b. психологическая преграда;
- c. психологический забор.

41. Какому типу психологического барьера характерны следующие признаки: редко первым вступает в разговор, боится высказывать свою точку зрения, идет на уступки, никогда не перебивает собеседника.

- a. ведомый тип;
- b. мобильный тип;
- c. регидный тип;
- d. экстравертированный тип.

42. Какому типу барьера характерны препятствия в виде социального статуса?

- a. перцептивный барьер;
- b. коммуникативный барьер;
- c. интеллектуальный барьер.

43. Коммуникативные барьеры – это ...

- a. если между партнерами отсутствует соответствие словарного запаса
- b. барьер возникает в результате разного восприятия собеседниками одного и того же понятия.
- c. барьер возникает из-за неумения человека озвучить свои мысли четко и внятно.

44. Регидному типу психологических барьеров характерно ...

- a. этот тип личности отличается медлительностью и недоверчивостью.
- b. человек этого типа является наиболее подходящим собеседником, поскольку он подстраивается под партнера.
- c. этот субъект является полной противоположностью доминантного.

- 45.** Разные цели и стремления собеседников – это ...
- a. мотивационные барьеры;
 - b. установочные барьеры;
 - c. моральные барьеры.
- 46.** Что не может стать причинами психологического барьера?
- a. плохое физическое самочувствие;
 - b. плохое моральное состояние;
 - c. чрезмерная радость.
- 47.** Какое препятствие возникает у человека, который априори отрицательно настроен на своего собеседника?
- a. установочное;
 - b. моральное;
 - c. интеллектуальное.
- 48.** Что требуется для преодоления психологического барьера ригидного типа?
- a. необходимо предварительно выработать тактику взаимодействия (если это взаимодействие является важным).
 - b. общаться с ним легко, поскольку разговор сразу обретает положительный вектор.
 - c. не стоит долго обсуждать серьезные темы и требовать от него тщательного анализа сути разговора.
- 49.** Какой барьер возникает в результате разного восприятия собеседниками одного и того же понятия?
- a. семитический;
 - b. логический;
 - c. коммуникативный.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Краткая история развития коммуникации.
2. Коммуникология как наука и её предмет.
3. Понятие и признаки коммуникации. Её соотношение с понятием «общение».
4. Социальная основа деловой коммуникации.
5. Предмет, методы, задачи учебной дисциплины «Коммуникативные навыки юриста».
6. Понятие личности и ее структура.
7. Темперамент и характер субъектов коммуникации их влияние на процесс коммуникации.
8. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
9. Особенности профессиональной коммуникации юриста в зависимости от психотипа партнера коммуникации.
10. Я-концепция (собственный имидж) личный проект юриста и его роль для эффективного делового общения.
11. Деловые коммуникации и их особенности.
12. Виды деловых коммуникаций.
13. Структура деловой коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Роль и место коммуникации в юридической деятельности.
16. Особенности профессиональной коммуникации юриста. Коммуникационные модели (юрист – не юрист, клиент общества; юрист – юрист).
17. Навык общения с коллегами (вышестоящими, равными, нижестоящими).
18. Техники коммуникации в профессиональной деятельности юриста.
19. Установление контакта с собеседником, ведение диалога, активное слушание, работа с возражениями.
20. Вопросные техники.
21. Невербальные сигналы.
22. Вербализация.
23. Регуляция национального напряжения.
24. Приемы повышающие эффективность коммуникации.
25. Формы, особенности коммуникации в юридической деятельности.
26. Реконструкция прошлого через коммуникации.
27. Интервьюирование.
28. Консультирование.
29. Допрос.
30. Переговоры.
31. Выступления юриста в прения.
32. Резюмирование позиции.

33. Обсуждение юридической проблемы.
34. Медиация.
35. Иные формы коммуникации.
36. Противодействие влиянию (манипуляциям) в процессе профессиональной коммуникации юриста.
37. Эффективная полемика, выступление в равнодушно настроенной аудитории.
38. Нетворкинг – искусство налаживать связи.
39. Варианты начала и продолжения разговора на деловых мероприятиях.
40. Подготовка представления личной презентации.
41. Поддержка связи с новым контактом.
42. Разработка личной стратегии нетворкинга и составление пошагового плана действий на деловых мероприятиях.
43. Речь как средство коммуникации.
44. Формы существования языка или типы речи.
45. Устная речевая коммуникация: умение говорить и слушать.
46. Психологический контакт, как условие речевого общения.
47. Психологические особенности речевого воздействия и восприятия сообщения аудитории.
48. Общие принципы построения большой речи.
49. Публичная речь в деловых коммуникациях юриста.
50. Методика подготовки публичного выступления юриста.
51. Особенности устной речи юриста.
52. Особенности использования специальной юридической терминологии.
53. Правила коммуникации по телефону.
54. Документирование и документ.
55. Культура юридического документа.
56. Техника юридического письма.
57. Требование к оформлению содержания юридического документа.
58. Деловая переписка.
59. Понятие конфликты, его структура и типы.
60. Социальные конфликты их природа и сущность.
61. Стратегия и тактика поведения в конфликте.
62. Содержание и виды спора.
63. Приёмы и уловки в споре.
64. Конфликтное поведение и пути его преодоления.
65. Понятие психологических барьеров.
66. Виды психологических барьеров.
67. Причины возникновения барьеров и способы их преодоления
68. Коммуникативные барьеры (непонимание, логические, понятийные, стилистические).
69. Перептивные барьеры.
70. Интерактивные барьеры.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

ГЛОССАРИЙ

Адвокат (лат. advocatus, от advoco – приглашаю) – юрист, оказывающий профессиональную правовую помощь физическим и юридическим лицам (посредством консультаций, представительства их интересов в суде), защиту обвиняемого. А. считаются граждане, имеющие высшее юридическое образование, стаж работы по специальности юриста не менее двух лет, принятые в члены коллегии адвокатов. Допускается прием в коллегию А. лиц, не имеющих стажа работы по специальности юриста, но с условием прохождения стажировки сроком от шести месяцев до одного года.

Анализ дела – это комплексный процесс, включающий в себя три основных элемента: установление и анализ фактической основы дела, установление и анализ правовой основы дела, анализ доказательств. Первый шаг в этой цепочке составляет установление и анализ фактических обстоятельств дела.

Выбор – способность человека при соотнесении различных систем ценностей осуществить предпочтение в пользу определенного варианта поступка или линии поведения.

Выработка позиции по делу – это технология, предполагающая определенную последовательность профессиональных действий, обеспечивающих целенаправленную и эффективную деятельность юриста.

Гуманизм (от лат. humanitas – человечность) – принцип мировоззрения, основу которого составляют признание безусловной ценности человека и его жизни, требование обеспечения прав и свобод, защиты личного достоинства; один из основополагающих принципов современного судопроизводства.

Гуманистическая совесть – специфическое состояние совести, предполагающее способность личности соответствовать общечеловеческому содержанию морали, руководствуясь при этом исключительно собственными чувствами и убеждениями.

Доказательства – любые фактические данные об обстоятельствах, имеющих значение для правильного разбирательства уголовного, гражданского, арбитражного, конституционного дела, а также дела об административном правонарушении.

Документ – это материальный объект с информацией либо деловая бумага, подтверждающая какие-либо права на что-либо.

Долг – категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.

Допустимые доказательства – доказательства, полученные органом, ведущим уголовный процесс, в установленном законом порядке и предусмотренных законом источниками.

Достаточные доказательства – доказательства, когда их совокупность позволяет установить обстоятельства, подлежащие доказыванию по уголовному делу.

Достоверные доказательства – доказательства, соответствующие действительности.

Законность – политико-правовой режим, характеризующийся точным и неуклонным соблюдением правовых предписаний всеми субъектами права.

Иск – юридическое средство защиты нарушенного или оспариваемого субъективного права: предъявляемое истцом в судебном или в арбитражном порядке требование к ответчику, основанное на условиях заключенного между ними договора или на праве истца, вытекающем из закона.

Клиент – юридическое или физическое лицо, пользующееся услугой другого физического или юридического лица, вступающее с ним в деловые отношения.

Консультация (от лат. *consultatio*) – совет, совещание.

Консультирование – дача совета, процесс, с помощью которого юристы содействуют клиентам в принятии решения, в выборе пути решения проблемы.

Мораль – система исторически определенных взглядов, норм, принципов, оценок, убеждений, выражающихся в поступках и действиях людей, регулирующих их отношения друг к другу, к обществу, определенному классу, государству и поддерживаемых личным убеждением традицией, воспитанием, силой общественного мнения всего общества, определенного класса либо социальной группы.

Моральные качества – понятие нравственного сознания, характеризующее с моральной точки зрения наиболее типичные черты поведения людей.

Навыки интервьюирования – умение юриста получить от клиента необходимые сведения и данные о фактических обстоятельствах дела, которые позволяют дать ему консультацию, соответствующую закону, или эффективно исполнить функции адвоката, а также получить сведения о самом клиенте и о людях, связанных с рассматриваемым делом.

Надзорная жалоба – это способ контроля за законностью выносимых судом решения, вступивших в законную силу, а для граждан ещё одна возможность пересмотра постановлений судов по их делу в вышестоящем суде.

Нормативный акт – это односторонний властный юридический документ, принятый в результате правотворческого процесса, адресованный неопределенному кругу лиц, содержащий типичные нормативные предписания, рассчитанный на неоднократное применение, регулирующий типовые (повторяющиеся) общественные отношения и обеспечиваемый мерами государственного принуждения.

Нравственность – это представления и правила, возникающие как непосредственное отражение условий общественной жизни в сознании людей в виде категорий справедливости и несправедливости, добра и зла,

похвального и постыдного, поощряемое и порицаемого обществом, чести, совести, долга, достоинства и т.д.

Общение – сложный многоплановый процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание человека.

Относимость – это свойство доказательств, которое определяет способность устанавливать обстоятельства, подлежащие доказыванию по уголовному делу, а также иные обстоятельства имеющие значение для уголовного дела.

Позиция по делу – это определенный вклад на фактические обстоятельства, зависящий от процессуальной роли, функции субъекта.

Понятие – категория логики и гносеологии, отражающая наиболее существенные признаки явления или предмета (право, закон, конституция).

Право – это система общеобязательных, формально определенных юридических норм, устанавливаемых и обеспечиваемых государством и направленных на урегулирование общественных отношений.

Правопорядок – состояние упорядоченности регулируемых правом общественных отношений в результате последовательного осуществления законности, характеризующееся реальным обеспечением прав и свобод личности, неукоснительным соблюдением юридических обязанностей всеми лицами, органами и организациями, правомерной деятельностью всех индивидуальных и коллективных субъектов права.

Профессиональная этика юриста – это исторически сложившаяся совокупность нравственных норм, предписаний, кодексов, научных теорий о должном поведении представителя юридической профессии, его нравственных качествах и обязанностях.

Психологический контакт в правоохранительной деятельности – это проявление работником правоохраны и гражданином взаимного понимания и уважения целей, интересов, доводов, предложений, приводящее к взаимному доверию и содействию друг другу при решении профессиональной задачи юристом.

Совесьть – категория этики, характеризующая способность чело осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

Физическое лицо – это гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин или лицо без гражданства.

Юридическая грамотность документа – это его соответствие материальному и процессуальному праву, современным научным представлениям о содержании и толковании тех или иных институтов и теории права.

Юридическая логика – прикладной вид знаний, рассматривающий применение общей логики в конкретной специфической сфере человеческой деятельности юриспруденции.

Юридическая стратегия – способы достижения главных, наиболее существенных и окончательных целей. Иными словами, это перспективное планирование и прогнозирование юридической практики.

Юридическая тактика – линия поведения, образ действий, заключающийся в планировании юридической деятельности, её организации для достижения поставленной цели.

Юридическая техника – совокупность методов, средств и приёмов, используемых в соответствии с принятыми правилами при выработке и систематизации нормативно-правовых актов для обеспечения их совершенства.

Юридический документ – это документ, содержащий правовую информацию.

Юридическое лицо – это организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество, несет самостоятельную ответственность по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, прошедшая в установленном порядке государственную регистрацию в качестве юридического лица либо признанная таковым законодательным актом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Профессиональные учебники практикум для прикладного бакалавра / М.В. Немытина и др.]; под ред. М.В. Немытиной. – М.: Издательство Юрайт, 2016 – 211 с. Серия: Бакалавр. Прикладной курс.
2. Практические навыки в профессиональной деятельности юриста: профессиональной деятельности и общие вопросы правоприменения практикум / А.И. Добродел, К.С. Захилько Минск: БГУ. 2018-60 г.
3. Штейнер. А.И. Соблюдение требований законодательства при работе компьютером // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс].
4. Профессиональные навыки юриста: практикум: учебное пособие для академического бакалавриата: учебник для студентов учебных заведений, обучающихся по юридическим направлениям и специальностям / [Е.Н. Доброхотова и др.]: под общ. ред. Е.Н. Доброхотовой, Москва: Юрайт, 2017. – 181 г.
5. Профессиональные навыки юриста: учебник для академического бакалавриата: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по юридическим направлениям и специальностям / [Е.Г. Бабелюк и др.]; под общ. ред. Е.Н. Доброхотовой: Санкт-Петербургский гос. ун-т. Москва: Юрайт, 2017. – 326 с.
6. Печенева, Т.А. Юридическая этика. Деятельность, имидж, культура пособие для студентов учреждений высшего образования, осваивающих образовательную программу I ступени высшего образования по специальности 1-26 01 02 Государственное управление и право / Т.А. Печенева: Академия упр. при Президенте Респ. Беларусь 2-е изд, стер. Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2020. – 164 с.
7. Профессиональные навыки юриста: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.В. Немытина в др.; под ред. М.В. Немтинов. М. Издательство – Юрайт, 2016. Профессиональная этика и служебный этикет для юриста: учебное пособие для специалистов: для студентов юридических вузов и факультетов / [В.М. Артемов и др.]; отв. ред. Ю.А. Чернавин; Московский гос, юрид. ун-т им. О.Е. Кутафина (МГЮА). – Москва: Проспект, 2019. – 328 с.
8. Оробинский, В.В. Чему до сих пор не учат на юрфаке. Электронные джунгли / В.В. Оробинский. Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016, 263 с.
9. Оробинский, В.В. Чему не учат на юрфаке. Тайны профессионального мастерства юриста / В.В. Оробинский. – Изд. 5-е. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016 – 169.
10. Порубов Н.И. Риторика: Учебное пособие по спец. «Правоведение для вузов / Н.И. Порубов. – Мн.: Вышэйшая школа, 2001. – 383 г.

11. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / И.И. Аминов и др.; под ред. В.Я. Кикота. Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. – 559 с.

12. Профессиональные навыки юриста: учебник и практикум для прикладного бакалавриата: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 030900 «Юриспруденция», квалификация (степень) «Бакалавра» / [М.В. Немытина и др.]; под ред. М.В. Немытиной: Российский ун-т дружбы народов. Москва: Юрайт, 2015. – 210с.

13. Станишевская, Л.П. Культура профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие для слушателей факультета переподготовки «Консалтор центр заочной формы обучения» / Л.П. Станишевская; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус, гос. экон. ун-т. – Минск: БГЭУ, 2014. – 103 с.

14. Станишевская Л.П. Юридическая этика учебно-методическое пособие для студ. спец. 1-24-01.02 «Правоведение» / Л.П. Станишевская – Минск: БГЭУ, 2006. – 107 с.

Учебное издание

**КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ЮРИСТА
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
6-05-0421-01 ПРАВОВЕДЕНИЕ**

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине

Составитель

ШАНТЫРЕВА Елена Анатольевна

Технический редактор

Г.В. Разбоева

Компьютерный дизайн

Л.В. Рудницкая

Подписано в печать 14.03.2024. Формат 60x84 ¹/₁₆. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 13,02. Уч.-изд. л. 13,77. Тираж 45 экз. Заказ 38.

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

Свидетельство о государственной регистрации в качестве издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/255 от 31.03.2014.

Отпечатано на ризографе учреждения образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.