

Тема : Спілкування як особливий вид діяльності у роботі юриста

План

1. Юридична психологія — галузь психологічної науки
2. Професійне спілкування юриста
3. Психотехніка спілкування юриста

Ключові поняття теми: юридична психологія, професійне спілкування юриста, емпатія, рефлексія, стереотипізація, індивідуалізація, психотехніка.

Використана та рекомендована література:

1. Власова А. М., Савчук Л. М., Савінова В. Б. Організаційна поведінка. Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 1998. — 96 с.
2. Давидюк Н.М., Боднар А.Я. Практикум з юридичної психології. — К.: Видавництво ТОВ «НВП ІНТЕРСЕРВІС», 2012. —120 с.
3. Джонсон Д.В. Соц. психологія: тренінг міжособистісного спілкування. — К., 2003. — 288 с.
4. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — СПб., 2004. — 304 с.
5. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. - К., 1989.
6. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія. Підручник. — К.: 1995. — 304 с.
7. Мицич П. Как проводить деловые беседы: М.: Экономика, 1987. — 208 с.
8. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Підр. — К.: Центр навч. літератури, 2005. — 624 с.
9. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. — 352 с.
10. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. — СПб.: Изд-во Союз, 2000. — 576 с.
11. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : Учебное пособие. — СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001— 496 с.
12. Цепцов В.А. Переговоры: психология, воздействие, практика.- М.: Изд-во «Ин-т психологии РАН», 1996.- 136 с.
13. Шейнов В.П. Психотехнологии влияния. — М.: АСТ. Мн.: Харвест, 2005. — 448 с.
14. Юридична конфліктологія : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Іванов, О. В. Іванова. - К.: МАУП, 2004. - 224 с.
15. Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми / Пер. с англ. — М.: Наука, 1993. — 127 с.

1. Юридична психологія — галузь психологічної науки

Юридична психологія — одна з найскладніших та найцікавіших галузей психологічної науки.

Професійна компетентність юриста, ким би він не був, — адвокатом, прокурором чи співробітником міліції, — знаходиться у прямій залежності від його психологічної компетентності. Його покликання — служити благополуччю людей, зміцнювати їх правосвідомість і законослухняну поведінку. Успішне виконання цього важливого соціального завдання неможливе без уміння проникати в психологію людей, логічно вибудовувати заплутаний ланцюг подій, миттєво приймати правильні рішення, запам'ятовувати безліч осіб, імен і фактів та ін.

Як досягти цього? Які засоби й методи допоможуть стати комунікабельним, проникливим, здогадливим, спостережливим? Людині для вдосконалення її компетентності й професіоналізму необхідні не тільки професійні знання, але й активний розвиток навичок спілкування, виховання творчого характеру розуму, а також оволодіння різними психологічними вміннями, влативостями та прийомами.

2. Професійне спілкування юриста

Відомо, що найважливіший бік професійної діяльності юриста полягає в роботі з людьми. Достатньо чітким є уявлення про те, що ця робота відрізняється від інших професій, де також присутні міжособистісні взаємини та спілкування. В юридичній діяльності специфіку побудови міжособистісних взаємин спеціаліста-правознавця визначають особливі умови роботи, незвичні обставини і не схожі один на одного випадки і ситуації. Перш за все, це спілкування з новими та незвичайними людьми не за вибором й часто-густо не за бажанням, справи та дії яких не завжди викликають співчуття і симпатію.

Від правильності спілкування юриста з іншою людиною і реалізації індивідуального підходу залежить ефективність усієї роботи в цілому. Тому в умовах юридичної діяльності життєво необхідне підвищення професійно-психологічної підготовки спеціалістів до організації професійних контактів. Їх ефективність залежить від знання психологічних особливостей співбесідника (підзахисного, обвинуваченого, свідка, потерпілого та ін.), етапів і наявності конкретних психологічних умінь, що дозволяють психологічно грамотно підходити до конструювання актів професійного спілкування, плануючи в процесі їх реалізації розв'язання службових завдань.

На думку І. І. Амінова, *професійне спілкування юриста — це: багатоплановий процес установалення і розвитку контактів з людьми, який породжений потребами сумісної діяльності, змістом якої є пізнання, обмін*

інформацією і вплив на учасників комунікації для досягнення поставленої мети.

Спілкування в цілому має такі особливості:

- 1) спрямоване на певні цілі, мотиви, наміри;
- 2) включає в себе смислову форму вираження думок, поглядів, позицій суб'єктів;
- 3) здійснюється за допомогою засобів комунікації: мови, кінетичної системи знаків (жести, міміка, пантоміміка), лінгвістичної системи знаків (інтонація, паузи), «контакта очима».

Аналіз структури професійного спілкування юриста і його динаміки дозволяє виділити *три стадії (етапи)*:

- *психічне читання особливостей* поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної психологічної інформації про конкретну людину і складання первинного психологічного портрета взаємодіючої особи;
- *пошук психологічних передумов* ефективності спілкування і створення сприятливих умов для міжособистісного контакту;
- *взаємодія та вплив* у процесі професійного спілкування на інших осіб.

Перший етап професійного спілкування орієнтований на пізнання і складання первинного психологічного портрета взаємодіючої з правознавцем людини (співбесідника).

Психологічна інформація про іншу людину залежить від конкретної ситуації спілкування, ступеня знайомства з нею, наявності певних відомостей про неї в характеристиках, розповідях товаришів, знайомих, близьких та ін.

Важливе значення для складання психологічного портрета має аналіз зовнішнього вигляду партнера по спілкуванню. Всі особливості, в яких людина зовні проявляє себе як особистість і як індивідуальність поділяються на три категорії: 1) *анатомічні* (ознаки зовнішньої будови тіла, голови, обличчя та ін.), 2) *функціональні* (особливості голосу й мовлення, жестикуляції, міміки, пантоміміки, пози та ін.) і *супровідні* (ознаки одягу, взуття, прикрас та ін.).

Анатомічні ознаки. Психологічні дослідження довели, що в процесі спілкування люди перш за все звертають увагу на риси обличчя, виділяючи його колір, а також колір волосся, форму носа, розріз та колір очей, найменше – на форму обличчя та контури тіла.

Кожен елемент *функціональної структури* людини відрізняється від інших своїми інформативними функціями. Так, міміка найбільше передає стан людини, жести свідчать про інтенсивність переживань, напрям погляду говорить про характер контакту, поза передає ставлення до іншої людини. Мовленнєва поведінка служить індикатором загальної ерудиції, особливостей інтелекту, мотивації поведінки. За характерною термінологією людини можна міркувати про професію, життєвий досвід.

Супровідні ознаки людини (зачіска, одяг, прикраси та ін.), можуть відображати спосіб життя, деякі мотиви поведінки, ставлення до себе, естетичні уявлення. На виборі одягу відображаються той чи інший настрій, а

також безсвідомі устремління. Надмірна увага до оформлення зовнішності (наприклад, наявність у чоловіків таких прикрас, як перстені, браслети, ланцюжки) указують на схильність до хизування, підвищений інтерес до осіб протилежної статі. Деякі ознаки оформлення зовнішності свідчать про солідаризацію з традиціями, смаками певних соціальних груп.

Не покладаючись цілком на зовнішні невербальні ознаки, можна стверджувати, що їх мова правдивіша, ніж мова слів, оскільки немовленнєві прояви гірше піддаються вольовому контролю, ніж зміст висловлювань. Проте точність пізнання людини як об'єкта сприймання може бути забезпечена тільки в тому випадку, коли виявляється й оцінюється психологічний комплекс зовнішніх проявів об'єкта сприймання.

Наприклад, для визначення ступеня причетності людини до кримінального світу й складання його відповідного портрета необхідно проаналізувати особливості мовлення (присутність або відсутність жаргону, спрямованість та зміст мовленнєвої діяльності та ін.), зовнішній вигляд (особливості одягу, зачіски, наявність татуювання та ін.), динаміку спілкування та оточення людини (зміст комунікацій, їх мета, специфіку звертання людей один до одного, наявність кличок та ін.).

При складанні первинного психологічного портрета взаємодіючої з правознавцем особи доцільно орієнтуватися на аналіз таких параметрів особистості:

1) спрямованість (потреби, мотиви, життєві концепції та плани, ціннісні орієнтації, установки, схильності, бажання, смаки та ін.);

2) психічні утворення (знання, уміння, навички, звички, життєвий та професійний досвід, стереотипи поведінки);

3) характерологічні якості, які виражають ставлення до різних боків дійсності: ставлення до інших людей (товариськість або замкнутість, правдивість або брехня, тактовність або грубість та ін.); ставлення до справи (відповідальність або недобросовісність, працелюбність або лінощі та ін.); ставлення до себе (скромність або самозакоханість, гордість або приниження та ін.); ставлення до власності (щедрість або скупість, охайність або нехлюйство та ін.);

4) психічні властивості і процеси (особливості процесів і властивостей інтелектуальної, пізнавальної та емоційно-вольової сфер особистості);

5) соціально-психологічні особливості поведінки (соціальний і міжособистісний статус; стиль життя і роботи, стиль спілкування);

6) біопсихічні властивості (темперамент, статеві й вікові особливості, стан здоров'я, патопсихологічні властивості).

Основними способами побудови психологічного портрета співбесідника в процесі професійного спілкування правознавця можуть виступати емпатія, рефлексія, стереотипізація, індивідуалізація.

Емпатія як спосіб психологічного аналізу дозволяє проникнути в емоційні стани осіб, які взаємодіють у тій чи іншій життєвій ситуації.

Рефлексія базується на пізнанні й оцінці юристом своєї позиції й роздумах, про позиції іншої людини, ході її думок, її найближчих і перспективних планах поведінки.

Стереотипізація ґрунтується на переносі виявлених у практиці юриста типових властивостей тієї чи іншої особистості на конкретну ситуацію спілкування.

Індивідуалізація – спосіб аналізу поведінки й рис особистості людини, в основі якого виявлення особливих психологічних ознак, індивідуальних особливостей діяльності, її умінь і навичок.

Другий етап професійного спілкування характеризується діями юриста, спрямованими на створення відповідних умов і психологічних передумов для ефективної взаємодії, планування змісту й умов майбутнього контакту.

Такий план повинен включати наступні параметри:

- 1) мету спілкування; передбачувані результати;
- 2) місце безпосереднього контакту;
- 3) прийоми і способи впливу на партнера;
- 4) прийоми зняття напруженості у відносинах і розв'язання виникаючих протиріч;
- 5) нормативні вимоги до організації спілкування;
- 6) способи фіксації отриманої інформації (протоколи, стенограми та ін.);
- 7) час спілкування і тривалість контакту та ін.

Третій етап професійного спілкування – *безпосередній контакт*, який має за мету отримати певну інформацію та вплинути на партнера.

Виділяють два види професійного спілкування: 1) внутріорганізаційне спілкування (спілкування з колегами, керівниками) і 2) позаорганізаційне професійне спілкування (спілкування з громадянами, правопорушниками, представниками органів влади та ін.). Безумовно, існує специфіка в цих видах спілкування, але є і спільні психологічні закономірності.

З психологічного погляду впливи у процесі спілкування спрямовані на узгодження позицій учасників комунікації. Впливи можуть призводити до прийняття думки і позиції іншої людини, або до часткової чи повної незгоди, протиріч і конфліктів. Наприклад, за рівнем активності сторін у спілкуванні можна виділити відносини співпраці, ухилення від співпраці (бездіяльність) і конфліктні відносини.

Цей етап спілкування важливий для розв'язання питань узгодженості, усунення протиріч, непорозуміння, суперечностей і досягнення в результаті єдності підходів до розв'язання тієї чи іншої проблеми.

Прийоми впливу в процесі *внутріорганізаційного спілкування* юриста специфічні, оскільки мають за мету узгодженість і досягнення організаційного ефекту в сумісній діяльності. До них відносять: посадовий обов'язок до здійснення необхідних професійних дій; організаційну і професійну допомогу; сумісне планування, спрямоване на узгодження дій у часі, просторі і по процедурах.

Специфіка *позаорганізаційного спілкування* юриста (контак-ти з підозрюваними, обвинуваченими, свідками, очевидцями, потерпілими, представниками органів влади та ін.) проявляється в тому, що воно відбувається в межах нормативно-правового регулювання і характеризується додатковими труднощами, пов'язаними з подоланням внутрішнього опору з боку ряду осіб, небажання співпрацювати, нещирості та ін. Усі вказані обставини призводять до ускладнених умов спілкування і значного психологічного навантаження.

Оптимізації зазначених етапів професійної комунікації сприяє *спеціальна психотехніка*, яка включає найраціональніші дії юриста. Вміння користуватися психотехнікою спілкування реалізується через володіння прийомами спостереження, аналізу, ефективного слухання, впливу, які конкретизуються у спеціальних методичних правилах.

3. Психотехніка спілкування юриста

Приєм підготовки юриста до спілкування із співбесідником:

- 1) визначення мети, формулювання завдання спілкування;
- 2) отримання найповнішого уявлення про співбесідника до початку спілкування з ним;
- 3) розробка схеми спостереження за співбесідником (попереднє визначення ознак, які підлягають вивченню, критеріїв їх фіксації).

Приєм ефективного слухання у спілкуванні юриста, який сприяє розташуванню і саморозкриттю співбесідника:

- 1) демонстрація зацікавленості у співбесіднику (нахил у його бік, встановлення зорового контакту та ін.);
- 2) відображення емоційних станів співбесідника: „Я Вас розумію”, „Мені здається, що Ви відчуваєте...”, „Мабуть, Ви дещо засмучені...”;
- 3) емпатійні відповіді: „Уявляю, що Ви відчували”, „Я б на Вашому місці теж був би прикро вражений”, „Я також, як і Ви, хвилююсь”;
- 4) звертання до співбесідника за уточненням: „Що Ви маєте на увазі?”, „Будь ласка, уточніть це”, „Повторіть, будь ласка...”;
- 5) персфразування – формулювання думки партнера своїми словами: „Як я Вас зрозумів...”, „На Вашу думку”, „Можете мене поправити, якщо я Вас неправильно зрозумів”;
- 6) резюмування основних ідей і почуттів співбесідника: „Якщо підсумувати сказане Вами, то...”, „Вашою основною думкою є...”.

Приєм саморегуляції спостереження юриста у процесі спілкування із співбесідником:

- 1) відключення від зовнішніх несприятливих (відволікаючих) факторів, емоційна стриманість;

- 2) раціональний розподіл уваги між формальною або процесуальною стороною спілкування і спостереженням за поведінкою співбесідника;
- 3) концентрація особливої уваги на непомітних, маловиражених проявах співбесідника;
- 4) здійснення спостереження невиражено, маскуючи свій інтерес, не викликаючи настороженості співбесідника.

Прийом аналізу даних психологічного вивчення співбесідника юристом:

- 1) оцінка співбесідника не за однією деталлю, а за комплексом психологічних ознак: міміки, жестів, інтонації, темпу рухів та ін.;
- 2) недовіра одноразовому спостереженню, прагнення вивчити співбесідника з різних сторін, у різні моменти, в різних ситуаціях, зміна умов спостереження, перевірка ознак поведінки співбесідника, які можуть бути проявом маскувannya, симуляції;
- 3) облік впливу національних традицій, виховання, середовища для уникнення помилок у трактуванні деяких жестів або актів поведінки співбесідника;
- 4) прагнення зрозуміти співбесідника, уявити себе на його місці, подивитись на ситуацію його очима (рефлексія);
- 5) „моторне програвання (імітація)” – відтворення деяких компонентів поведінки співбесідника (прийняття тієї ж пози, виразу обличчя, приєднання до динаміки рухів, лексики для розуміння його стану);
- 6) використання різних типів, класифікацій, категорій співбесідників;
- 7) узагальнення окремих вражень і спостережень у цілісний образ (психологічний портрет) співбесідника.

Прийом психологічного впливу юриста на співбесідника:

- 1) формулювання прямих запитань, спрямованих на активізацію реакцій співбесідника;
- 2) використання пильного погляду („очі в очі”) з виразом сумніву в достовірності тверджень співбесідника;
- 3) створення умов хорошої освітленості обличчя співбесідника;
- 4) порушення інтимної зони співбесідника (менше 45-50 см), наближення до нього ззаду, збоку, спереду;
- 5) використання запитань-ярликів („Чи не так?”, „Не правда, що?”, які знижують критичність сприймання власних слів;
- 6) використання рекомендації „вибір без вибору”, коли формулювання запитання не допускає негативної відповіді: „Вам зручніше ... зараз чи пізніше?”, „Ви самі це зробите чи з допо-могою ...?”, „Як я повинен, на Ваш погляд, вчинити: так чи ...?”.

Вправи, тести, задачі

Вправа 1. Зверніть увагу на критерії, які відрізняють один тип тілобудови від іншого: довжина кінцівок, торса, м'язевий покрив та його тонус, форма окремих частин тіла, жирові відкладення та ін. Можна скористуватись набором фотографій (див. відповіді до вправ)

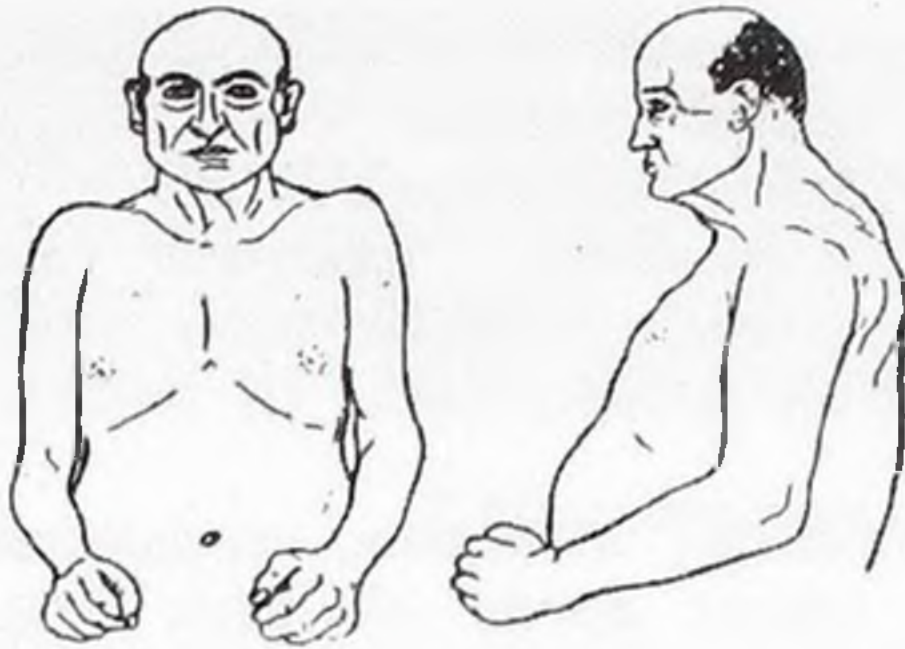


Рисунок 1

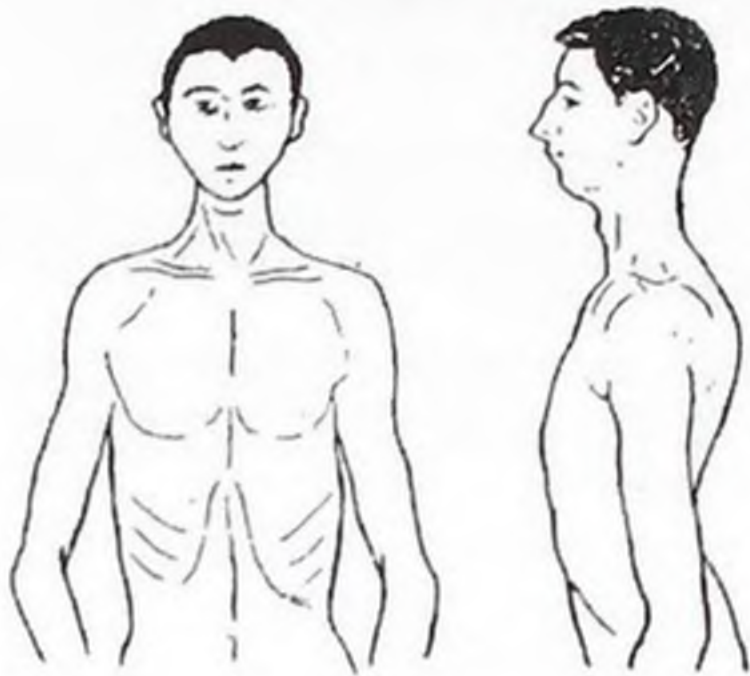


Рисунок 2

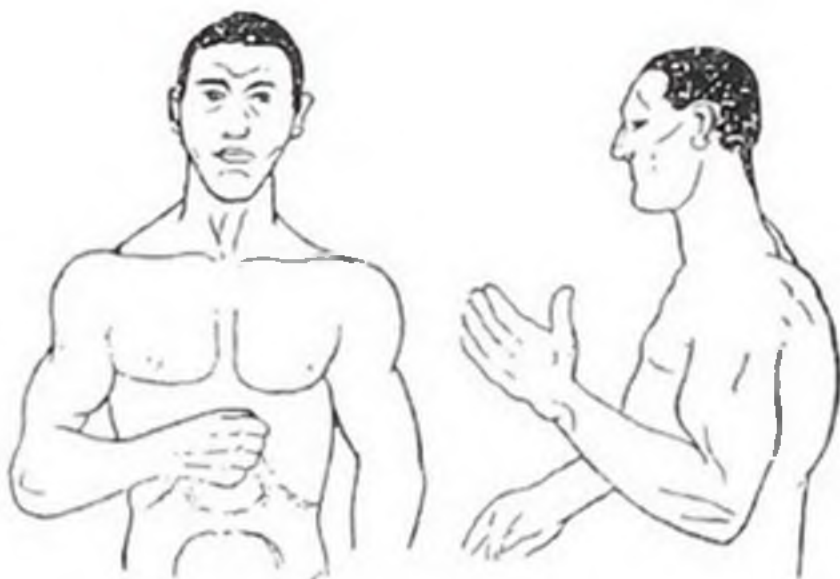


Рисунок 3

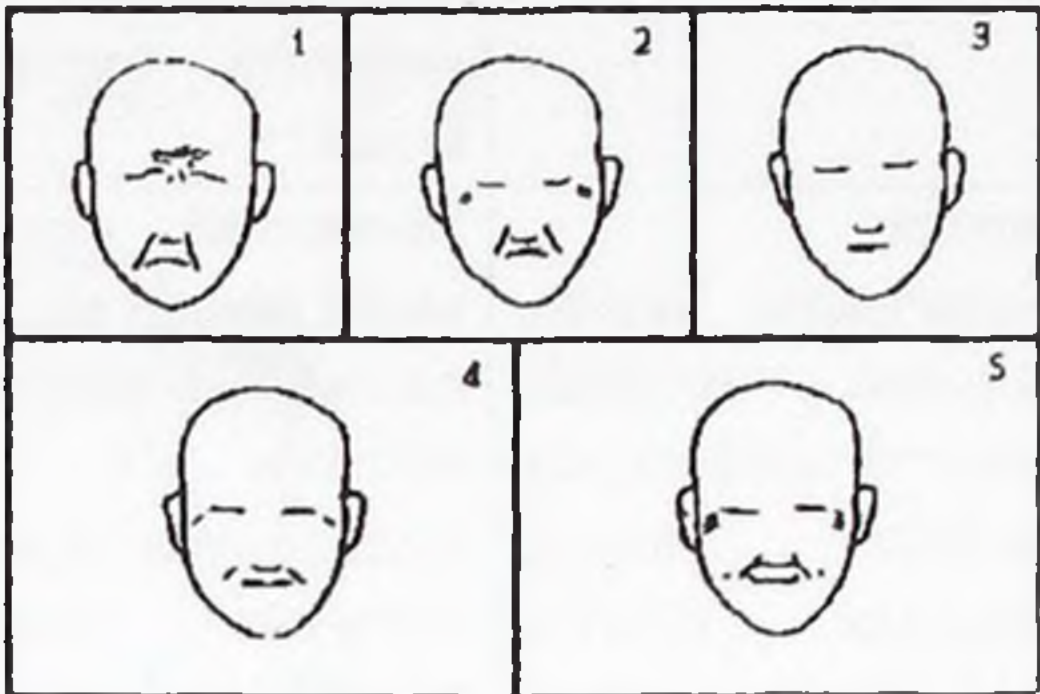
Тип тілобудови	Тілесні ознаки	Психологічні особливості
1	2	3
Пікнік (округлий)	Широке обличчя, високе, ви-пукле чоло, подвійне підборіддя, схильність до облісіння, коротка шия, слабка мускулатура, схильність до ожиріння	Емоційний: емоції коливаються між сумом і радістю. Реаліст у поглядах, без труднощів контактує з оточуючими, чуйний, добрий. <i>Психологічні підтипи:</i> веселі балакуни; спокійні гумористи; сентиментальні тихоні; безпечні любителі життя; активні практики
Астенік (слабкий)	Обличчя продовгувате, вузьке, худорляве, гострий, кутоватий профіль, ніс видається вперед, підборіддя полого, вузькі, пологі плечі, довга шия, плоска грудна клітка, довгі тонкі руки	Замкнутий, схильний до коливання емоцій від роздратування до пасивності, впертий, рідко змінює погляди і установки. З труднощами пристосовується до оточення. Відрізняється зарозумілістю, бажанням не бути схожим на інших, бути кращим за всіх, стриманістю, серйозністю, поверхневою товариськістю. <i>Психологічні підтипи:</i> тонкі чуттєві натури; ідеалісти-мрійники; холодні владні натури; егоїсти; „сухарі”; безвільні натури
Атлетик (сильний)	Грубі риси обличчя, висока середня частина обличчя, широкі брови, міцне підборіддя, широка спина, вузькі стегна, сильно розвинута грудна клітина, міцні руки, дещо незграбний вигляд	Спокійний, маловразливий, відрізняється не дуже гнучким мисленням, стриманістю у міміці і жестах, з труднощами пристосовується до змін

Вправа 2. Кожному учаснику пропонується описати тілобудову будь-якої людини, заздалегідь знайомої іншим членам групи. Важливо, щоб у опис включались лише ознаки тілобудови. Рекомендується дати опис спочатку загальних, а потім індивідуальних особливостей тілобудови.

Через 5-7 хв. перевірка виконання завдання. Кожен зачитує складений ним портрет тілобудови, а решта повинні визначити хто це, а потім проаналізувати ступінь відповідності тілесного портрета психологічним характеристикам.

Вправа 3. Протягом 2 хвилин визначте за мімічними схемами емоційний стан людини.

Результати свого спостереження зафіксуйте у таблиці: поставте напроти відповідного стану номер позиції, вказаний у групі мімічних зображень.



Психічний стан	Номер позиції на малюнку
Спокій, впевненість	
Відчай, жах	
Задоволення	
Радість, захоплення	
Тривога, страх, образа	

Контрольні запитання

1. В чому полягають особливості професійного спілкування юриста?
2. Які рівні комунікації вам відомі?
3. Що таке повідомлення, код та контекст?
4. Проаналізуйте основні елементи невербальної комунікації.
5. Як спеціальна психотехніка сприяє оптимізації професійної комунікації юриста?

Альтернативно-тестові завдання для самоконтролю

1. Чи всі шість способів сподобатися людям (за Дейлом Карнегі) юристу слід використовувати у спілкуванні?

Шість способів сподобатися людям

1. Виявляйте до них щирий інтерес.
2. Посміхайтесь.
3. Пам'ятайте, що ім'я людини є для неї найкращим словом з усього лексичного запасу.
4. Умійте добре слухати й заохочувати співрозмовника до розмови.
5. Починайте бесіду про те, що цікавить вашого співрозмовника, а не вас.
6. Постарайтесь дати людині відчуття її перевагу над вами, робіть це щиро і природно.

2. Які з дев'яти способів (за Дейлом Карнегі), на вашу думку, можуть бути корисними в роботі юриста? Обґрунтуйте свою відповідь.

Дев'ять способів змінити думку людини, не викликаючи при цьому її незадоволення чи образи

1. Починайте бесіду з похвали співрозмовника і захоплення ним.
2. Не говоріть людині прямо в очі про її помилки.
3. Перш ніж критикувати інших, вкажіть на власні недоліки.
4. Ставте запитання, замість того, щоб наказувати.
5. Дайте можливість людині зберегти свою репутацію.
6. Хваліть співрозмовника за найменші його досягнення, будьте щирими, щось схвалюючи, і щедрими на похвалу.
7. Створюйте людині добру репутацію, яку вона могла б виправдати, приписуйте їй добрі якості, доводячи наявність яких, вона здійснюватиме гідні вчинки.
8. Використовуйте заохочення; намагайтесь показати людині, що те, що ви хочете від неї одержати або досягти, легко може здійснити тільки вона.
9. Поводьтесь так, аби людина була щаслива зробити те, що ви їй пропонуєте.

Завдання для самостійної роботи

- Опрацювати питання за навчальним посібником
Юридична конфліктологія : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.
/ В. М. Іванов, О. В. Іванова. - К.: МАУП, 2004. - 224 с.

Розділ 5. Психологія поведінки в конфлікті

- 5.1. Індивідуально-психологічні особливості поведінки в конфлікті
- 5.2. Конфліктна поведінка як взаємодія сторін