**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1. Особенности профессионального общения юриста

2. Этапы процесса делового общения юриста

3. Коммуникативные умения, необходимые юристу

4. Формирование образа партнера

Заключение

Список литературы

**ВВЕДЕНИЕ**

Значение общения в жизни человека трудно переоценить. Оно является способом существования самого человека, установления, удовлетворения и регулирования основных потребностей личности, эмоций и поведения: главным каналом воздействия человека на других и наоборот. Наконец, общение — один из важнейших инструментов социализации человека.

Общение — это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этических требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.

Кроме того, общение — это способ существования и действия социальных образований, межгруппового и внутригруппового воздействия: трансляции культуры и социального опыта от поколения к поколению.

В основе делового общения лежит решение важного служебного вопроса, ответственное конкретное дело, касающееся судеб людей, материальных и финансовых затрат, а нередко и правовых отношений с весьма малоприятными последствиями для субъектов общения. Поэтому нравственная сторона решения и социального результата общения играет огромную роль. Кроме того, когда речь идет о руководителе, этическое содержание общения прямо влияет на нравственные воззрения подчиненных и, следовательно, на качество их служебной деятельности. Исходя из этого, знание и владение этикой делового общения является показателем профессиональной культуры сотрудника правоохранительных органов, степени его соответствия современным требованиям.

Деловое общение должно основываться на определенных нравственных принципах, среди которых главными являются следующие.

1. В основе делового контакта лежит интерес к делу, но ни в коем случае не личные интересы и не собственные амбиции. Несмотря на кажущуюся банальность, именно этот принцип нарушается чаще всего, ибо далеко не каждый и не всегда находит в себе способность поступиться личными интересами, когда они входят в противоречие с интересами дела.

2. Порядочность, то есть неспособность к бесчестному поступку или поведению, основывающаяся на таких нравственных качествах, как:

• обостренная совесть;

• стремление сохранить незапятнанной свою честь и утвердить собственное достоинство;

• умение держать себя ровно с любым человеком, независимо от его служебного или социального статуса;

• моральная устойчивость, умение не поступаться своими принципами;

• обязательность, точность, верность своему слову.

3. Доброжелательность, то есть потребность делать людям добро.

4. Уважительность, реализующаяся через нравственные качества (вежливость, деликатность, тактичность, учтивость, заботливость).

В профессиональной деятельности юристов общение составляет около 80%о, 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.

**1. Особенности профессионального общения юриста**

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

(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;

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

**2. Этапы процесса делового общения юриста**

Юристу необходимо знать, что общение имеет свои закономерности. Общение как разновидность юридической деятельности включает в себя ряд этапов.

Для успешного общения юристу необходимо обеспечивать последовательное прохождение этапов процесса общения

1. *Установление контакта* — достижение состояния обоюдной готовности к приему и передаче информации и поддержания взаимосвязи. *Психологический контакт —* начальная фаза общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающая их дальнейшее взаимопонимание. Установление психологического контакта есть целенаправленная, планируемая деятельность по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижение его целей. В основе контакта лежит умение понять цели, интересы партнера и способность продемонстрировать ему, что ваши цели совпадают или близки.

*Психологическое содержание контакта* — процесс адаптации субъекта к субъекту: адаптация к новой роли, «принимаемость» в данном общении; адаптация к новой системе взаимоотношений и стилю поведения партнера; взаимная адаптация ценностно-ориентировочных наборов.

Структура психологического контакта включает несколько элементов.

(1) *Прогнозирование общения и формирование модели партнера.* Главная задача этапа — сбор информации о партнере по общению.

В тех случаях, когда возможна предварительная подготовка к контакту, сбор информации целесообразно вести по следующим направлениям:

• общая характеристика (пол, возраст, социальное положение и т.п.);

• ближайшее социальное окружение;

• образ жизни;

• склонности, интересы, привычки;

• манера общения, речевые, мимические, топомимичекие стереотипы;

• привычные и запретные темы общения.

В тех случаях, когда предварительное изучение партнера невозможно, сбор информации осуществляется в процессе наблюдения за его поведением, реакциями в общении с другими людьми.

На основе собранной информации формируется стратегия предстоящего, т.е. как и в какой ситуации целесообразнее начать общение с данным человеком. При этом необходимо учитывать несколько требований:

• начальная фаза, действия должны предполагать обязательное развитие;

• необходимо формировать у партнера заинтересованность в общении с вами, предлагать темы, интересные для него;

• ваша позиция должна быть немного ниже той, которую мы предлагаем партнеру (дать ему возможность взглянуть сверху вниз), это способствует заинтересованности партнера в продолжении общения.

(2) *Создание внешних условий,* облегчающих установление контакта, т.е. выбор времени, места, ситуации, обеспечивающих реализацию намеченной стратегии поведения.

(3) *Проявление внешних коммуникативных свойств* в начале зрительного контакта, т.е. формирование образа и его демонстрация партнеру. Цель этапа — снять у партнера предубеждение и заинтересовать предстоящим общением.

(4) *Оценка психического состояния, отношения* партнера к начавшемуся общению. Источник: мимические, топомимические, проксемимические знаки, речь, интонации партнера.

(5) *Устранение помех в общении.* Помехи могут возникать в результате:

• формирования в процессе адаптации у сотрудника или у партнера отрицательной установки к предстоящему общению (для сотрудника — мобилизовать волевые ресурсы, сломать установку; для партнера — сменить стиль поведения);

• непонимание партнером сути предлагаемого поведения, формирование конфликта (два варианта: первый — обострить конфликт и тем самым заставить партнера продолжать взаимодействие (вариант «Вокзала для двоих»); второй — снять конфликт);

• психическое состояние партнера затрудняет общение (депрессия, тревога, фрустрация, эйфория). Необходимо переключить внимание партнера на другой объект, тем самым снизить эмоциональное возбуждение.

(6) *Стимулирование интереса* к продолжению общения.

2. *Информационный обмен —* передача сведений в ответ на запрос, обмен мнениями, замыслами, решениями.

3. *Побуждение партнера* к активному обмену информацией.

4. *Координация общения —* согласование планов, действий, позиций юриста с партнером по общению.

5. *Установление взаимопонимания* — понимание смысла сообщаемой информации. Но главное — понимание партнерами намерений, установок, переживаний, целей и т.д.

6. *Эмоциональное воздействие —* побуждение в партнере нужных эмоциональных состояний, приведение его реакций к специфике общения.

7. *Установление отношений —* определение взаимных позиций, правил, принципов взаимоотношений, условий и взаимных уступок.

8. *Регуляция поведения партнера* — изменение поведения (намерений, решений, установок, представлений партнера в контексте взаимодействия.

Последовательное прохождение этих этапов общения является одним из условий оптимизации делового общения юриста, т.е. обеспечения достижения целей юридической практики. Более того, сами эти этапы играют роль условий эффективного общения.

Для успешного профессионального общения юристу необходима коммуникативная компетентность.

*Коммуникативная компетентность* — это знание юристом норм и правил общения, а также владение его технологией. Она невозможна без развитых способностей юриста к общению с другими людьми — *коммуникативных способностей,* т.е. способностей владеть инициативой в общении, проявлять активность, эмоционально откликаться на состояние партнеров общения, формировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения, способность к самостимуляции и взаимной стимуляции в общении.

Способность общаться с субъектами юридической деятельности реализуется в умениях. Под умениями понимаются двигательные, умственные и другие сознательные психические действия, которые выполняются быстро, правильно, при слабой концентрации внимания на способах их выполнения в любых условиях обстановки.

**3. КОММУНИКАТИВНЫЕ УМЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ЮРИСТУ**

*Речевые умения* — связаны с овладением речевой деятельностью и речевыми средствами общения. К ним относятся следующие умения: грамотно и ясно сформулировать свою мысль; достичь желаемой коммуникативной цели; осуществить основные речевые функции (подтвердить, возразить, усомниться, одобрить, согласиться, предложить, узнать, пригласить и т.д.); говорить выразительно (выбрать правильный тон разговора, расставить логические ударения, найти точную интонацию и т.д.); высказываться «целостно», т.е. достигать смысловой целостности высказывания; высказываться логично и связно, продуктивно и содержательно; говорить самостоятельно (что проявляется в умении выбрать стратегию выступления, разработать самостоятельную программу речи, говорить без опоры на письменный текст, опираться на собственный анализ проблемы); высказываться экспромтно, без предварительной подготовки; выразить в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного; передать в речевой деятельности виденное, наблюдаемое.

2. *Социально-психологические умения* — связаны с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимопроявлений и взаимовлияний. Это умения: психологически верно в соответствии с ситуацией вступить в общение; поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнеров; психологически точно определить «точку» завершения общения; максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии; прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий; психологически настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению; овладеть инициативой и удержать инициативу в общении; и «спровоцировать» желаемую реакцию партнера по общению; формировать социально-психологический настрой партнеров в общении и управлять им; психологически стимулировать проявление инициативы партнера по общению.

3. *Психологические умения* — связаны с овладением процессами самомобилизации, самонастройки, саморегулирования. Это умения: преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излищ-нее напряжение; мобилизовать психофизический аппарат на овладение инициативой в общении; эмоционально настраиваться на ситуацию общения; психологически и физически «пристраиваться» к партнеру по общению; адекватно ситуации общения выбирать жесты, позы, ритм своего поведения; мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной цели; вести общение как столкновение мыслей, идей и позиций (коммуникативная борьба); распределять свои усилия в общении; использовать эмоции как средство общения.

4. *Умения использовать* в общении *нормы речевого этикета* в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией. Это умения: реализовать ситуативные нормы обращения и привлечения внимания; организовать знакомство с партнерами; использовать ситуативные нормы поведения; адекватно ситуации выразить просьбу; высказать совет, предложение, упрек, сочувствие, пожелание.

5. *Умения использовать невербальные средства общения.* К ним относятся: паралингвистические средства общения (интонация, пауза, дыхание, дикция, темп, громкость, ритмика, тональность, мелодика); экстралингвистические средства (смех, щум, аплодисменты и т.п.); кинетические средства общения (жест, мимика); проксемические средства общения (поза, движения, дистанция общения).

6. *Умения взаимодействовать:* на уровне диалога — с личностью или группой; на уровне полилога — с массой или группой; на уровне межгруппового диалога.

Однако знание норм и правил профессионального общения принесет успех в том случае, если эти знания основаны на профессионально важных личностных качествах.

Какими личностными качествами должен обладать юрист, чтобы успешно организовать общение?

(1) Знание психологии другого человека. Что значит знать психологию партнера по общению? Главным образом это знание ценностных ориентации, которые находят свое выражение в потребностях, мотивах, интересах. Это то, что человек считает для себя принципиально важным и значимым. Юристу необходимо быть ориентированным на людей. К сожалению, часто бывает ориентация на исполнение документа. В результате действия негативных факторов в профессиональной деформации некоторые юристы ориентируются на недостатки других людей, в первую очередь на слабости, ощибки.

(2) Качества, которые определяют особенности психических познавательных процессов:

• достаточно большой объем внимания, умение его распределить по всему внешнему облику партнера по общению;

• наблюдательность, способность фиксировать изменение в настроении и поведении и связывать это с существенными явлениями в личности партнера по общению;

• особенности памяти, и в первую очередь памяти на лица, имена, факты биографии партнера по общению, на особенности эмоциональных реакций и т.п.;

• особенности мышления, способность анализировать поступки человека, видеть мотивы его поведения и прогнозировать поступки в различных ситуациях;

• интуицию и воображение. Воображение в данном случае проявляется в умении ставить себя на место другого человека.

У людей без развитого мышления и воображения часто встречается типичная ошибка — приписывание партнеру по общению своих мыслей, намерений, состояний.

(3) Эмоционально-волевая устойчивость, эмоциональная воспитанность. От этого зависит, может ли человек сопереживать другим людям. Такое качество называется эмпатией.

(4) Умение человека выбирать оптимальный стиль общения, т.е. способ обращения с партнером. Часто неправильный способ общения порождает поступки, нежелательные для делового общения. Например, грубость порождается бестактностью, неисполнительность — попустительством, капризность — излишней уступчивостью.

Личностные черты определяют общий стиль общения. Общение — это социально-психологическое явление, которое детерминировано конкретно-историческими и личностными особенностями людей, Их социальным положением, целями и задачами деятельности. Эффективность делового общения юриста определяется как структурой и этапами процесса общения, так и развитием у него профессионально властных качеств, навыков, умений.

**4. Формирование образа партнера**

Кроме того, в профессиональном общении юрист должен также учитывать возрастные, профессиональные и индивидуальные особенности личности.

Остановимся на характеристике процесса восприятия человека человеком. Формирование представления о другом человеке обеспечивают психические познавательные процессы, в первую очередь ощущение, восприятие, память, воображение, мышление. Каковы особенности формирования образа партнера?

1. Восприятие партнера носит предметный характер. Эта конкретность выражается в восприятии трех основных характеристик образа: физических данных; экспрессии, т.е. особенности самовыражения партнера; внешнего оформления. Поэтому юристу при получении информации целесообразно придерживаться этих показателей.

2. Целостность образа. Например, целостный образ возникает постепенно в зависимости от приближения к объекту. Для людей с нормальным зрением возможно выделить человека от фона на *расстоянии 2* км, общий контур — 1 км, движения рук и ног — с 700 м, голову, плечи, овал лица — с 300 м, лицо — 200 м, глаза, пальцы — 60 м.

Причем на дальних расстояниях характерно завышение роста, а верхние части фигуры распознаются лучше нижних. Кроме удаленности важное значение имеет ракурс.

3. Константность образа. По мере накопления сведений образ объекта остается постоянным.

4. Осмысленность. В образ включаются обобщенные данные о категории людей, к которой принадлежит объект восприятия. В данном случае особенно велика роль социальной установки наблюдателя.

Основным исходным психологическим механизмом формирования внешнего образа партнера является *узнавание.* Характерно, что порог узнавания людей ниже порога узнавания вещей. Основная закономерность узнавания состоит в том, что идет рассматривание фигуры сверху вниз. Верх головы, волосы, лоб и глаза являются исходной точкой отсчета. Поэтому наиболее легко затем воссоздаются (портретируются) именно эти элементы.

Другая закономерность формирования образа — *целесообразность.* В поле зрения попадают те элементы внешности, которые определяются целью наблюдения.

Третья закономерность — *особенности стимулирования при построении образа партнера.* При положительной стимуляции образ партнера описывается более привлекательно и полнее. Таким образом, подкрепление также участвует в конструировании восприятия человека человеком. Поэтому юристу при проведении процессуальных действий следует воздерживаться от своих оценок личности объекта деятельности.

Четвертая закономерность — *эмоциональное состояние партнера (свидетеля).* В состоянии эмоционального возбуждения партнеру дается также неполная и непривлекательная оценка.

Пятая закономерность — *характер взаимоотношений между партнерами.* Дезорганизует восприятие и последующее портретирование чувство страха или взаимной антипатии.

Отражение партнера обусловлено *восприятием содержания личности человека.* Для людей при составлении образа партнера элементы внешности распределяются примерно следующим образом.

1. *Физический облик* — 82,5% элементов внешности человека: рост (длина тела); глаза (цвет); нос; особенности телосложения; цвет волос. Рост, цвет глаз и волос выполняют роль *опорных признаков,* с которыми затем связываются все остальные элементы внешности. Важными признаками физического облика также являются контур тела и форма лица. Но они выделяются не в первую очередь.

2. *Экспрессия —* внешние особенности выражения чувств и поведения. К элементам экспрессии, которые чаще всего воспринимаются в первую очередь, относятся: общее выражение лица; выражение глаз; особенности голоса и речи; жесты. Экспрессивные особенности портретируемого лица обычно составляют около 14% информации о нем. Включение черт экспрессии характерно при описании облика хорошо знакомых людей. Следует учесть, что большинство людей во внешнем облике партнера быстрее отмечают те особенности, которые являются отклонением от общепринятой нормы.

3. *Внешний вид* — одежда, прическа, косметика, украшения и т.п. Эти данные обычно не превышают 5% общей информации.

Соотношение этих трех групп элементов образа партнера у различных профессиональных и возрастных групп различно, тем не менее, общие зависимости приблизительно таковы:

• женщины дают более точную оценку образа партнера;

• для подростков характерна слабая фиксация экспрессии и сосредоточенность на внешнем оформлении портретируемого лица;

• для взрослых типична сосредоточенность на экспрессии. Особенности восприятия у различных групп людей зависят от уровня культуры и образования, от целей и задач деятельности, от жизненного опыта.

Наиболее образованные и проницательные обращают внимание на особенности экспрессии, другие — на физические черты и оформление внешности.

Их описания внешнего облика партнера можно свести в три группы.

(1) Суждения, которые имеют четко определенное описание и применялись для обозначения конкретных элементов (70%).

(2) Суждения на основе штампов обыденного сознания или сходства с чьей-то внешностью. Сюда можно отнести суждения, в которых приводятся аналогии с психическими особенностями, — «умный лоб», «волевой подбородок», «чувственные губы» (11%).

(3) Суждения, характеризующие «выразительное поведение», — «угрюмое лицо», «печальные глаза», «виноватая походка» и т.п. (4%).

Таким образом, отражая облик одних и тех же людей, партнеры по общению преломляют их через ту систему образов и понятий, которая у них уже сложилась. Поэтому и характер осмысления облика одних и тех же людей всегда различен. Люди с развитым образным мышлением, пожилые, необщительные, эмоционально неустойчивые успешнее опознают отрицательные эмоциональные состояния. Практически любые эмоциональные состояния опознают люди с образным мышлением, эмоционально подвижные, экстраверты.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Общение с людьми составляет основу профессиональной деятельности юриста любой специализации. Поэтому знание социально-психологических закономерностей общения является непременным условием его высокой квалификации.

Специфика профессионального общения юриста требует от него высокоразвитых коммуникативных качеств, навыков и умений, которые формируются как в процессе обучения, так и в процессе самообразования и практики. Особую роль в развитии этих качеств играет самоанализ, упражнения и психологические тренинги.

Коммуникативная компетентность — это знание юристом норм и правил общения, а также владение его технологией. Она невозможна без развитых способностей юриста к общению с другими людьми — коммуникативных способностей, т.е. способностей владеть инициативой в общении, проявлять активность, эмоционально откликаться на состояние партнеров общения, формировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения, способность к самостимуляции и взаимной стимуляции в общении.

Кроме потребностей юридической практики, общение обеспечивает удовлетворение социальных потребностей личности. К таким потребностям относятся: стремление человека к взаимодействию, любви и поддержке; потребность к самоутверждению; потребность к самовыражению и самореализации; потребность в эмоциональной поддержке и признании.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Аракелов Ю.С., Джегутанов Б.К., Олейников В.С. Профессиональная этика юриста: ответы на экзаменационные билеты. — СПб.: Питер, 2006. — 128 с.
2. Афанасьева О.В., Пищелко А.В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста. М., 2001.
3. Жалинский А. Э. Введение в специальность «Юриспруденция». Профессиональная деятельность юриста. Издательство: Проспект, 2009.
4. Прикладная юридическая психология: Учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. А.М. Столяренко. М., 2005.
5. Психология и педагогика в профессиональной подготовке сотрудников органов внутренних дел: Учеб. пособие. М., 2003.
6. Реан А. Л. Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб.: Прайм - ЕВРОЗНАК, 2004.
7. Романов В.В. Юридическая психология. М.: ЮРИСТЪ, 2006.
8. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер. 2001.
9. Сокова 3. К. Профессиональная этика. М., 2000.
10. Социальная психология / Под ред. А.М. Столяренко. М., 2001.
11. Филатов Ф.Р. Общая психология. Ростов н/Д: «Феникс», 2003.
12. Щекин Г. В. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешнему облику. М., 1992. (Библиотечка сотрудника органов внутренних дел).
13. Юридическая психология: учебник для студентов вузов; под ред. В. Я. Кикотя. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2006.
14. Юридическая психология: Хрестоматия / Сост. В.В. Романов, Е.В. Романова. М., 2000. Майоров В.И. Введение в юридическую специальность: Учебное пособие. – Челябинск, 2005.