# 17. Профессионально-психологическая подготовка.

**ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

В результате изучения данной главы обучающийся должен: *знать*

* • понятие и структуру профессионального общения;
* • систему вербальных и невербальных средств общения;
* • понятие конфликта и подходы к его преодолению;
* • эффекты восприятия; *уметь*
* • устанавливать и поддерживать психологический контакт; *владеть*
* • навыками коммуникации, восприятия и взаимодействия в процессе профессионального общения;
* • культурой профессионального юридического общения;
* • навыками постановки вопросов и аргументации собственной позиции;
* • навыками анализа невербальных средств общения.

**Содержание профессионального общения**

Деятельность любого профессионала в современном обществе невозможна без социальной коммуникации. Юридическая деятельность, особенно в правоохранительной сфере, немыслима без контактов с различными категориями граждан. От умения устанавливать и поддерживать психологический контакт, вести конструктивный диалог зависит качество получаемой и передаваемой информации, что, в свою очередь, влияет на успешность деятельности в целом.

Особое значение психология общения приобретает в деятельности сотрудников правоохранительных органов, поскольку именно им чаще всего приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями. Однако любому профессионалу-юристу необходимо понимать структуру коммуникативных актов, уметь устанавливать психологический контакт, владеть приемами получения и обработки вербальной и невербальной информации для реализации профессиональных задач, будь то взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами, контрагентами и т. д.

У каждого юриста должны быть сформированы умения быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми и располагать к себе;

выслушивать людей; преодолевать психологические барьеры в процессе общения. В настоящей главе психологические основы профессионального общения будут рассматриваться на примере общения сотрудников правоохранительных органов.

При выполнении своих функций, вступая в коммуникативные взаимоотношения с гражданами, сотрудник формирует мнение о своей роли в обществе, определенное отношение к правоохранительным органам. В этом случае коммуникативная компетентность не только помогает ему реализовать свою профессиональную роль, но и сформировать положительное мнение о правоохранительных органах и их деятельности.

Если же сотрудник является руководителем, то от уровня его коммуникативной компетентности зависит успешность деятельности вверенного ему коллектива. Отсутствие знаний и навыков в этой сфере деятельности у руководителей подразделений правоохранительных органов порождает ошибки при управлении личным составом, которые, в свою очередь, ведут к дополнительной психологической напряженности в состоянии сотрудников и снижают эффективность их деятельности.

**Общение**— это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный совместной деятельностью и включающий в себя обмен информацией, организацию взаимодействия, взаимное восприятие и понимание человеком других людей.

Общение является коренной потребностью и условием нормальной жизнедеятельности человека, его психического здоровья (что доказывают эксперименты с изоляцией людей). Сама личность в определенной степени представляет собой результат человеческого общения. В качестве доказательства этого тезиса можно привести случаи с детьми, выросшими среди животных и так и не реализовавшимися в обществе.

Структура любого процесса общения складывается из трех взаимосвязанных элементов: коммуникации, восприятия (перцепции) и взаимодействия (интеракции).

**Коммуникация**— это обмен информацией между общающимися индивидами. Используемые для передачи информации знаки могут быть явно передаваемыми — вербальными (речевыми) и скрытыми — невербальными, о которых речь пойдет позднее.

**Восприятие (перцепция)**предполагает восприятие, понимание и оценку человека человеком.

**Взаимодействие (интеракция)**представляет собой построение единой линии взаимодействия между людьми в процессе совместной деятельности и общения.

Общение в профессиональной деятельности может проявляться в разных видах.

Общение, в процессе которого один человек доверяет другому свои мысли или знания о важных событиях, раскрывая при этом те или иные интимные стороны своего внутреннего мира, называется доверительным. Оно определяется личной значимостью передаваемой информации и степенью доверия к партнеру. Доверительное общение без установления психологического контакта невозможно. *Признаками доверительного общения* являются:

* • устойчивость и продолжительность психологического контакта;
* • отсутствие формального психологического давления партнеров по общению и жесткости контроля в его процессе;
* • уверенность партнеров в том, что доверенная друг другу информация не будет использована им во вред;
* • готовность поделиться с партнером чем-либо сугубо личным, конфиденциальным без опасения возможных негативных последствий.

Однако ключевым в юридической деятельности является профессиональное (деловое, служебное) общение.

**Профессиональное общение**— это процесс установления и развития контакта с коллегами и другими гражданами, основанный на общих социально-психологических закономерностях, ориентированный на успешное и эффективное выполнение служебных обязанностей.

*Признаками профессионального общения* являются:

* • *целенаправленность,* т. е. способы и содержание профессиональной коммуникации определяются оперативно-служебными задачами;
* • *нормативность,* т. е. общение сотрудников правоохранительных органов регламентировано нормативными документами (уставами, приказами, положениями), а юристов в иных сферах — кодексами профессиональной этики, регламентами и т. д.;
* • *функционально-ролевой характер,* т. е. в процессе профессионального общения для реализации соответствующих функций его участники должны соблюдать правила этикета, носить форменную или иную установленную одежду, использовать профессиональную лексику;
* • *атрибутивность,* т. е. профессиональное общение зачастую протекает в специфических ситуациях и осуществляется в специальных помещениях;
* • *оперативность,* что предполагает ориентацию на как можно более быстрое выявление целей и мотивов собеседника, получение необходимой информации. Кроме того, каждый акт общения юриста помимо непосредственной цели (получения и передачи информации) должен реализовывать воспитательные и образовательные функции, укреплять авторитет юридической профессии в обществе;
* • в отдельных случаях профессиональное общение характеризуется *субординационностъю, иерархичностью,* что наиболее отчетливо проявляется в коммуникации между руководителем и подчиненным.

На успешность профессионального общения влияют следующие факторы:

* 1) личность сотрудника (его коммуникативные качества, умение изучать собеседника и пользоваться этими данными, умение и готовность устанавливать контакт даже при неблагоприятных обстоятельствах, умение «разговорить» собеседника и поддерживать беседу в течение длительного времени и др.);
* 2) личность человека, с которым сотрудник вступает в контакт;
* 3) условия общения.

**Коммуникативная сторона профессионального общения**

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами — субъектами общения. При этом происходит не простой обмен сведениями, а люди стремятся выработать общий смысл. Однако возможно это лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена. Коммуникативное взаимодействие возможно только там и тогда, где и когда направляющий информацию человек (*коммуникатор*) и принимающий ее (*реципиент*) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации, т. е. «говорят на одном языке».

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

При осуществлении профессионального общения могут возникать социальные и психологические *коммуникативные барьеры.* Наиболее характерными из них являются замещающе-искажающий барьер (когда реципиент правильно воспринимает получаемое сообщение, но вкладывает в него значительно различающееся содержание; например, при требовании сотрудника полиции предъявить документы гражданин считает, что его обвиняют в совершении преступления), фонетическое непонимание, стилистический барьер, логический барьер, социальнокультурные различия и др.

Как упоминалось ранее, коммуникация складывается из вербального (речевого) и невербального компонентов.

**Вербальное (речевое) общение**представляет собой взаимодействие между субъектами профессионального общения посредством речи, открытого выражения с ее помощью эмоций. Вербальная коммуникация составляет около 30 % всего общения, поэтому важно уметь выстроить свою речь таким образом, чтобы достичь намеченных целей. Разновидностями вербальной коммуникации являются устная и письменная речь.

Наиболее типичным примером вербального профессионального общения является *деловая беседа.* Для обеспечения результативности профессионального общения в процессе деловой беседы можно использовать определенные приемы. Такие приемы разделяются на две группы: риторические и формально-смысловые.

* 1. **Риторические приемы**преследуют цель сделать речь более наглядной, рассуждения более гибкими, а доводы более впечатляющими и достоверными. Однако следует помнить, что риторические приемы применимы не для всех случаев и их эффективность снижается от частого употребления. По видам и силе воздействия риторические приемы могут быть объединены в следующие группы:
	+ • *наглядные* — примеры, детали, сравнения, метафоры, пословицы и т. п.;
	+ • *впечатляющие* — повторения («никто, абсолютно никто не имеет на это права»), заявления («мы всегда стоим на страже ваших интересов»), использование цитат;
	+ • *эстетические* — игра слов, описание, парадокс («не ответ — это тоже ответ»);
	+ • *коммуникативные* — вспомогательные фразы, предупреждение возражений, риторические вопросы и т. д.;
	+ • *экспрессивные* — провоцирование («было бы хорошо, если бы вы приняли решение»), отсрочка (вызвать интерес собеседника, но не сразу отвечать на поставленные вопросы), неожиданный поворот в речи.
* 2. **Формально-смысловые приемы**представлены тремя основными группами: техниками постановки вопросов; аргументации; нейтрализации замечаний.

Акт профессиональной коммуникации лучше начинать с серии заранее подготовленных **вопросов.**Уже самим фактом вопроса демонстрируется желание участвовать в общении, обеспечивать его дальнейшее течение и углубление. Это убеждает собеседника в интересе к нему и стремлении установить позитивные отношения. Для поддержания беседы также лучше спрашивать, чем рассказывать. Вопросы, задаваемые в процессе профессионального общения, бывают следующих **видов:**

* 1) по форме:
	+ • закрытые, требующие категорического ответа («да» или «нет»);
	+ • открытые, требующие развернутого ответа;
* 2) по содержанию:
	+ • *основные,* позволяющие выяснить необходимые сведения;
	+ • *дополнительные,* которые могут быть поставлены с целью дополнить определенные сведения;
	+ • *уточняющие,* которые позволяют получить более четкие показания об отдельных фактах, деталях, устранить противоречия, неточные выражения, исключить употребление неудачных, грубых терминов;
	+ • *напоминающие,* позволяющие активизировать память, оживить ассоциативные связи и тем самым уточнить получаемые сведения;
	+ • *уличающие,* которые ставятся в условиях конфликта и позволяют выяснить противоречия и несоответствия в передаваемой информации, изобличить собеседника во лжи и показать бесперспективность его позиции;
	+ • *разведывательные,* направленные на получение сведений о новых источниках (носителях) информации;
	+ • *контрольные,* которые могут быть поставлены для того, чтобы выяснить, из каких источников собеседник получил информацию, а также с целью проверить и оценить, насколько она объективна;
	+ • *наводящие,* которые могут подтолкнуть собеседника к передаче необходимой информации. Однако следует помнить, что постановка таких вопросов может повлиять на передаваемые сведения и исказить их.

**Аргументация**— метод логического убеждения собеседника с помощью выводов, достигнутых через ряд логических рассуждений (аргументов). В технике аргументации в процессе профессионального общения различают следующие основные методы:

* 1) фундаментальный, который заключается в представлении решающего аргумента в самом начале акта коммуникации;
* 2) метод поиска противоречий, который заключается в выявлении логических и фактологических противоречий в доводах и аргументах собеседника;
* 3) метод последовательных выводов, который состоит в пошаговом наращивании весомости аргументов с целью подведения собеседника к желаемым выводам;
* 4) метод наглядности и образных ассоциаций, который придает визуализацию представляемым аргументам с помощью использования мультимедийной и графической информации (видеозаписей, фотографий, схем, рисунков, графиков и пр.);
* 5) обращение к формальной стороне обсуждаемых вопросов, что позволяет использовать в качестве аргумента или его поддержки как формально установленные предписания нормативно-правового характера, так и правила, соглашения, инструкции и т. д.

**Невербальное общение**представляет собой взаимодействие между субъектами профессионального общения без использования речевых и языковых (вербальных) средств.

Информация, передаваемая невербальными средствами, составляет около 70 % процесса коммуникации. В отличие от вербальных, невербальные средства спонтанны, слабо контролируемы, в силу чего их правильная оценка может предоставить более точную информацию о собеседнике. Система невербальных средств общения включает в себя такие элементы, как пара- и экстралингвистические средства; кинестетические, проксемические средства, зрительный контакт.

1.**Паралингвистические средства**отражают внешние аспекты передаваемой голосом информации и включают в себя особенности произношения, громкость, высоту и тембр голоса. Например, чрезмерно высокий, дрожащий, пронзительный голос может расцениваться как признак беспокойства. Неожиданные спазмы, изменения ритма, скорости речи, утрата пауз, разрыв слов, форсирование звуков, неуместный смех, учащенное дыхание также часто рассматриваются как симптом напряженности. Ускорение речи свидетельствует об интенсивности эмоций, замедление — о нежелании говорить, внутреннем сопротивлении против высказывания своей позиции, о стремлении оттянуть неприятный для говорящего ответ и пр.

Изменение громкости голоса связано с интенсивностью переживаемых эмоций. Возбужденные люди всегда говорят громко. Если повышенная громкость вызвана положительными эмоциями, не следует пытаться притормозить выражение этих чувств. Если человек громко говорит от гнева, испуга, беспокойства, разочарования, необходимо попробовать успокоить собеседника, снять эмоциональный накал.

Снижение громкости голоса, как правило, служит признаком того, человек предполагает некую угрозу в свой адрес, нежелание быть услышанным теми, для кого это не предназначено.

2. **Экстралингвистические средства**включат в себя такие элементы, как паузы, покашливания, смех, плач и пр. Например, пауза в общении обычно возникает в ситуации, когда одному из собеседников требуется время для обдумывания поступившей информации, активизации памяти или принятия сложного решения. Вздохи, стоны, покашливания могут выражать скрываемые человеком эмоции — скуку, недовольство, нетерпение и др., при этом нужно учитывать, что подобные средства являются «заразительными» и отражаемые ими эмоции могут передаваться окружающим.

Важной частью экстралингвистических средств профессиональной коммуникации являются *интонация* и *смысловое* (логическое) *ударение.*Интонация может уточнить действительные намерения собеседника; к примеру, вопросительная интонация при явно повествовательном высказывании свидетельствует о неуверенности, неопределенности; в обратном случае — о стремлении навязать собственную точку зрения. Смысловое (логическое) ударение указывает на тот, элемент, который человек считает действительно важным в высказывании.

Пример

Так, сообщение «Я никогда не говорил, что он украл деньги» может восприниматься по-разному в зависимости от расстановки смыслового ударения:

* • *Я* никогда не говорил, что он украл деньги (это мог сказать кто-то другой);
* • Я *никогда* не говорил, что он украл деньги (отрицание того, что я когда бы то ни было мог сказать такое);
* • Я никогда *не говорил,* что он украл деньги (хотя, может быть, и думал так);
* • Я никогда не говорил, что *он* украл деньги (это мог сделать кто-то другой);

Я никогда не говорил, что он *украл* деньги (например, получил в подарок); Я никогда не говорил, что он украл *деньги* (украл что-то другое).

**3. Кинестетические средства**невербального общения представляют собой движения человека, которыми сопровождается процесс общения. К таким средствам относятся жесты, мимика, осанка, походка. Жесты, движения рук во время разговора — одно из наиболее выразительных средств невербальной коммуникации.

**Пример**

Выделяют следующие группы жестов, характерных для проявления отдельных эмоциональных состояний.

*Жесты открытости:*

* • плавная жестикуляция;
* • развернутые навстречу собеседнику руки; часто сопровождается поднятием плеч;
* • расстегивание пиджака (куртки).

*Жесты закрытости:*

* • скрещенные на груди руки; закрытость усиливается, если пальцы сжаты в кулаки;
* • посадка на стул, при которой спинка является как бы щитом;
* • переплетение пальцев;
* • скрещенные ноги.

*Оценочные жесты:*

* • жест «рука у щеки» означает, что человек над чем-то задумался, о чем-то размышляет;
* • подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются над подбородком — этот жест свидетельствует о критической оценке;
* • если та же поза сопровождается наклоном корпуса в сторону от собеседника, то оценка, скорее всего, негативная;
* • наклон набок — заинтересованность;
* • почесывание подбородка — жест размышления и оценки; идет процесс принятия решения.

*Жесты подозрительности и скрытности:*

* • сложенные руки, отклоненный назад корпус, скрещенные ноги, голова наклонена вперед, взгляд исподлобья;
* • ступни и корпус повернуты по направлению к выходу — ясный знак того, что человек хочет закончить встречу, разговор и уйти;
* • касание носа или легкое его протирание обычно указательным пальцем;
* • касание мочки уха или чесание глаз.

*Жесты нервозности:*

* • покашливание, прочищение горла;
* • прикрывание рта;
* • дергание себя за ухо;
* • манипулирование мелкими предметами (ключами, часами, монетами, телефоном);
* • курение, при этом сигарету зажигают лишь тогда, когда напряжение спадает;
* • рука прикрывает рот — этот жест передает эмоции, варьирующиеся от сомнения в себе до явной лжи;
* • локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой (кисти рук) расположена прямо перед ртом.

*Жесты уверенности:*

* • гордая прямая поза;
* • пальцы рук соединены наподобие купола — этот жест означает доверительность отношений, но также и некоторое самодовольство, уверенность в своей непогрешимости, эгоистичность или гордость;
* • руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх — поза абсолютного превосходства;
* • жесты, выражающие территориальные права, доминирование, превосходство, например человек, разговаривая с кем-то, дотрагивается до своей собственности (автомобиля и пр.).

*Жесты неуверенности:*

* • переплетенные пальцы рук, при этом большие пальцы нервно двигаются или пощипывают ладони;
* • прикосновение и почесывание носа;
* • человек грызет или сосет конец авторучки;
* • пощипывание ладони.

*Жесты напряженности:*

* • короткое дыхание, частые вскрики и неясные звуки (стон, мычание и т. **п.)**— это звуковой фон напряженности;
* • плотно сжатые руки;
* • показывание указательным пальцем;
* • защитное поглаживание шеи ладонью;
* • отворачивание лица в сторону — этот жест означает также недовольство, отрицание.

*Жесты самоконтроля:*

* • руки сведены за спину и одна сильно сжимает другую;
* • скрещенные лодыжки и руки, вцепившиеся в подлокотники кресла, обхватывающие края стола.

*Жесты скуки:*

* • постукивание по столу пальцами или по полу ногой, пощелкивание колпачком ручки;
* • голова лежит в ладони, глаза полуприкрыты;
* • машинальное рисование на бумаге;
* • пустой взгляд или отсутствие какого-либо движения глаз.

То, *как человек сидит или стоит при разговоре,* показывает его отношение к собеседнику и теме разговора. Напряженная или расслабленная поза собеседника указывает на меру испытываемой им тревожности. Люди обычно подаются вперед, когда эмоционально заинтересованы, и, как правило, отклоняются назад или отодвигаются, когда не испытывают желания продолжать общение. Сидение бодро (прямо, с поднятой головой), но без напряжения указывает на доверие; сутулая поза предполагает внутреннюю установку на самозащиту. Если же человек отворачивается от собеседника и наклоняет голову вперед, это установка на подозрение.

* 4. **Проксемические средства**невербального общения выражают организацию общения по дистанционным зонам. Размер личного пространства зависит от плотности населения места, в котором человек вырос, от общественного и служебного положения. Выделяют следующие дистанции (зоны) общения:
	+ • *интимная* (15—45 см). Заходить в эту зону разрешается только близким людям. Это значит, что если вы положите руку на плечо малознакомого человека, то он может испытать отрицательные чувства по отношению к вам, хотя его улыбка может ложно показать, что ему приятно ваше общество;
	+ • *личная* (46—120 см). Эта дистанция обычно складывается при общении между родственниками, друзьями, коллегами, при взаимном желании установить психологический контакт;
	+ • *социальная* (120—360 см). Эта зона отражает дистанцию между незнакомыми и малознакомыми людьми, а также показывает нежелание человека продолжать контакт. Если во время профессионального общения собеседник делает шаг назад, это значит, что в продолжении общения он не заинтересован;
	+ • *публичная* (больше 360 см). Такая зона характерна для ситуаций, когда необходимо выступить перед группой людей. Не следует этого делать, находясь в середине группы: нужно разорвать дистанцию, отойти на несколько метров от слушателей; желательно приподняться на возвышение (например, ступеньки).

Отдельным проявлением проксемических реакций выступает то, *каким образом человек выбирает место за столом по отношению к собеседнику.* Так, если собеседник подсаживается рядом с вами, это может означать, что ваши цели хотя бы частично совпадают; расположение друг напротив друга может свидетельствовать об определенных разногласиях, устранить которые желают оба участника общения. Если человек садится через угол стола от вас, это часто указывает на желание понравиться или необходимость в помощи; если же при наличии иных свободных мест человек садится по диагонали от вас, это часто демонстрирует неприязнь и нежелание налаживания конструктивного общения.

5. **Зрительный контакт**— важная составляющая невербальной коммуникации. Зрительный контакт может указывать на интерес, восхищение, благожелательное отношение или, напротив, на скептицизм, агрессию. Для обеспечения эффективного профессионального общения во время разговора нужно смотреть на собеседника.

С помощью зрительного контакта передаются самые точные и открытые сигналы человеческой коммуникации, потому что глаза занимают центральное положение в человеческом организме, а зрачки ведут себя полностью независимо. Когда человек возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния; наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сокращаться. Если человек нечестен или скрывает что-то, его глаза встречаются с глазами собеседника менее 1/3 части времени общения. Расширение зрачков означает интерес к собеседнику, сужение — враждебность или желание прекратить общение.

Во время профессионального общения направление взгляда также может быть важным фактором определения его результатов:

* • «деловой» взгляд означает, что направление взгляда направлено в центр условного треугольника, основание которого находится на уровне глаз, а вершина — в центре лба. Такой взгляд демонстрирует серьезность намерений и настрой на конструктивное общение;
* • в случае «социального» взгляда основание треугольника находится на уровне глаз, а вершина — в центре губ. Такой взгляд, как правило, присутствует во время обычного общения, в том числе бытового; при этом объем усваиваемой вербальной информации будет снижен по сравнению с «деловым» взглядом;
* • «интимный» взгляд проходит через линию глаз и опускается ниже подбородка на другие части тела собеседника. Таким взглядом демонстрируется заинтересованность в собеседнике.

**Восприятие как сторона профессионального общения**

*Восприятие* в процессе профессионального общения подразумевает понимание и оценку человеком самого себя, другого человека, ситуации. Восприятие сопровождается идентификацией, рефлексией, стереотипизацией.

**Идентификация**означает отнесение себя к какой-либо социальной группе.

**Рефлексия**— познание и анализ человеком собственных психических состояний и состояний других людей. Развитые рефлексивные навыки позволяют предсказывать реакции другого человека и находить более адекватные решения.

**Стереотипизация**— это тенденция к наделению сходными характеристиками членов одной социальной группы и негативное отношение к чужой социальной группе.

Восприятие как предметов, так и людей зависит: а) от индивидуально-личностных факторов (см. гл. 2); б) социально-культурных факторов (социальное происхождение, социальный статус человека).

Социальное восприятие выступает как процесс формирования целостного образа другого человека на основе оценки его внешних признаков, соотнесения их с личностными характеристиками воспринимаемого партнера и интерпретацию на этой основе его поступков. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе профессионального общения, так как от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий в совместной деятельности. В результате исследований установлено, что восприятие социальных объектов обладает следующей спецификой:

* + - 1) воспринимаемый человек стремится трансформировать представление о себе в благоприятную для себя сторону;
		- 2) внимание воспринимающего сосредоточено прежде всего на смысловых и оценочных (в том числе причинных) интерпретациях объекта;
		- 3) наблюдается большая зависимость результатов восприятия от мотивации субъектов общения.

При восприятии человека необходимо учитывать следующие особенности:

* + - 1. *Эффект стереотипа:* о человеке судят в соответствии со стереотипами, готовыми представлениями, существующими для профессиональной или социальной группы людей, представителем которой он является (дипломат, спортсмен, ученый и т. д.).
		- 2. *Эффект ореола:* тенденция связывать характеристику одной из черт характера с другими свойствами человека. Например, высокий научный интеллект в представлении многих людей ассоциируется с высоким благородством или чувством общественного долга, а внешне привлекательным людям часто приписываются благородные черты характера. К сожалению, в жизни это не всегда так.
		- 3. *Эффект проекции:* людям свойственно приписывать особенности своего характера, а также мотивы собственного поведения другим. Так, человек, который часто говорит неправду, чаще всего не верит и другим.
		- 4. *Эффект очередности поступления информации:* первое впечатление, мнение, которое сложилось вначале, часто надолго определяет отношение к человеку или событию. Иными словами, о незнакомом человеке более важной является первая информация; и наоборот, о хорошо знакомом человеке более интересной и важной считается новая информация.
		- 5. *Эффект бумеранга:* людям свойственно подсознательно оказывать противодействие сильному давлению извне, в чем бы оно ни выражалось, поскольку оно воспринимается как покушение на их право свободного выбора. Поэтому не стоит слишком активно предлагать что-либо людям или отстаивать свое мнение в споре: чем больше усилий затрачено, тем сильнее будет обратный результат.

Как правило, в начальных стадиях профессионального общения для восприятия доступны лишь внешние признаки, среди которых наиболее информационными являются внешний облик (физические качества и оформление внешности) и поведение (совершаемые действия). Воспринимая эти признаки, наблюдатель определенным образом оценивает их и делает некоторые умозаключения (часто бессознательно) о внутренних психологических свойствах партнера по общению. Сумма приписанных свойств, в свою очередь, дает человеку возможность сформировать определенное отношение к наблюдаемому. Это отношение чаще всего носит эмоциональный характер и располагается в пределах шкалы «симпатия — антипатия». На основании предполагаемых у объекта наблюдения психологических свойств наблюдатель делает определенные выводы относительно дальнейших действий воспринимаемого лица. Затем, опираясь на эти выводы, строит собственную стратегию поведения по отношению к наблюдаемому.