# 18. Определение основных приемов и правил делового общения. Выявление проявлений эмоционального напряжения.

**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.