**ТЕМА 3. ОБЩЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

План занятий:

1. Понятие, структура, виды профессионального общения юриста.
2. Общие социально-психологические закономерности профессионального общения юриста
3. Барьеры общения в юридической деятельности: причины и способы преодоления.

*Понятие психики. Психические процессы*

*Понятие, структура, виды профессионального общения юриста*

Общение – тонкий, многоплановый процесс установления и развития межличностных контактов, обусловленный совместной жизнью, деятельностью людей, их отношениями, которые складываются по самым различным поводам.

Можно сказать, что общение – особый, самостоятельный вид профессиональной деятельности юриста, особенно когда речь идет о допросе, судебном рассмотрении дела и т. п.

Говоря о профессиональном общении юристов, необходимо подчеркнуть одну важную особенность: оно нередко протекает в особом процессуальном режиме с соблюдением определенных, строго очерченных форм коммуникации, таких, например, как: прием заявлений у граждан; допрос в ходе предварительного следствия; допрос в суде при рассмотрении уголовных дел, допрос и получение соответствующих объяснений у лиц, участвующих в гражданском судопроизводстве; судебные прения сторон, обмен репликами, произнесение последнего слова подсудимым; судебные прения, обмен репликами сторон в судебном заседании при рассмотрении гражданско-правовых споров.

Особые вид и режим процесса профессиональной коммуникации предусмотрены законодателем и при вынесении приговора по уголовным делам, в ходе принятия решения по гражданско-правовым спорам.

Необходимо учитывать в профессиональном общении юриста не только его процессуальные (допрос, очная ставка и т. д.), но и непроцессуальные формы, в основе которых лежат принятые в обществе, в той или иной социальной среде правила речевого поведения, устойчивые этикетные формулы обращения, отражающие внешние проявления отношения любого человека к окружающим его людям, различным социальным ценностям. В контексте подобных весьма распространенных случаев общения следует говорить о непроцессуальном общении юриста.

В структуре общения юриста выделяются три его непременные составные части:

1) коммуникативная сторона, состоящая в обмене информацией между людьми;

2) перцептивная сторона, т. е. процесс взаимного восприятия, познания субъектов общения и установления на этой основе взаимопонимания между ними;

3) интерактивная сторона, заключающаяся в организации взаимодействия, совместных действий (деятельности) партнеров общения.

*Общие социально-психологические закономерности профессионального общения юриста*

Для того чтобы эффективно, с максимальной пользой участвовать в межличностных отношениях, плодотворно вести диалог, необходимо учитывать закономерности, лежащие в основе коммуникативных процессов. Знание, учет этих закономерностей, свободное владение навыками общения составляют такое профессионально важное качество личности юриста, как *коммуникативная компетентность.*

Общие закономерности, лежащие в основе любых межличностных отношений, в совокупности составляют так называемый *психологический (эмоциональный) контакт.* Эти закономерности следующие.

1. В процессе общения юрист всегда выступает в строго определенном социальном контексте, который выражается системой его отношений с обществом, государственно-правовыми институтами, должностными лицами, отдельными гражданами. Такие отношения обусловлены объективно заданной ему *социальной ролью* (следователя, судьи, защитника, юрисконсульта и т. д.).

2. Нарушение правил ролевого поведения юристом, выполнение им несвойственных данной коммуникативной ситуации функций чаще всего вступает в противоречие с ролевыми ожиданиями окружающих, непосредственного партнера по общению, что рождает взаимное непонимание, плохо скрываемый антагонизм, а порой приводит и к открытому конфликту.

3. На ролевые отношения сторон большое влияние оказывает социальный статус носителей этих социальных ролей. Социальный статус человека определяется его должностным положением, профессиональным опытом, служебным авторитетом, личными заслугами, возрастом и т. д. Недооценка их в ходе общения, как правило, приводит к малопродуктивному, конфликтному диалогу.

4. Рассматривая механизм ролевого взаимодействия в условиях служебных отношений, нельзя не заметить той социальной установки доминировать, которая формируется у юриста с приобретением профессионального опыта. Такая установка может проявиться во время общения и со стороны различных должностных лиц, компетентных в сфере своей служебной деятельности, также имеющих достаточно высокий социальный статус и соответствующую (а иногда и несколько завышенную) самооценку. При одинаковой личностно значимой доминантности партнеров по общению в ситуации отстаивания каждым из них своей позиции могут возникать напряженно-неустойчивые отношения.

Одной из составляющих профессионального общения является его коммуникативная сторона. Рассмотрим ее более подробно.

Под *коммуникативной стороной общения* понимается сам процесс обмена информацией между людьми. Этот обмен осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств коммуникации.

*Вербальная* коммуникация предполагает использование речи с ее богатой фонетикой, лексикой, синтаксисом. Речь – важнейший инструмент профессионального общения, форма существования языка, который функционирует и непосредственно проявляется в ней. Основными функциями языка и речи являются:

– мыслеобразующая функция, связывающая слово, предложение с образами сознания, с мышлением, в силу чего с помощью языка и речи формируется и выражается мысль; именно поэтому речь является орудием мышления;

– коммуникативная функция, определяющая передачу знаний, мыслей, чувств в процессе общения людей, в ходе установления между ними контактов;

– прагматическая функция, или функция управляющего воздействия участников диалога друг на друга, которая проявляется в том, что речь очень часто бывает направлена на программирование тех или иных действий собеседника;

– регулятивная функция, организующая собственные процессы, эмоциональные состояния, действия человека, т. е. речь служит средством регуляции (организации) собственных психических процессов человеком.

В психологии различают *внутреннюю* и *внешнюю речь.* Внутреннюю речь не следует рассматривать упрощенно, в виде проговаривания отдельных слов или фраз «про себя». Она представляет собой более сложный процесс, подготавливающий развернутое речевое высказывание. Внешняя речь имеет устную или письменную форму.

Самой простой формой *устной* речи является *аффективная* речь, состоящая из отдельных восклицаний, привычных речевых штампов. Побудительным моментом такой речи является аффективное напряжение говорящего. В ней зачастую отсутствуют четкий замысел, осознанный мотив. Поэтому, анализируя подобные аффективно окрашенные высказывания, можно в какой-то мере судить о психическом состоянии лица. В отдельных случаях подобные фразы могут иметь и симулятивный характер, когда свидетель, например, пытается ввести следствие, суд в заблуждение относительно своего истинного эмоционального состояния, действительного отношения к происходящему.

Наиболее распространена *устная диалогическая* речь – основной вид речи, используемый в процессе общения следователя, судьи, прокурора, адвоката с участниками уголовного и гражданского процессов, различными должностными, иными лицами.

Особым видом устной речи является *монологическая* речь, представляющая собой развернутое изложение системы взглядов, мыслей, знаний человека. Монологическая речь, как правило, имеет четкий замысел. Обычно она готовится заранее.

Еще одной разновидностью внешней речи является *письменная* речь – наиболее сложный вид монологического высказывания, требующий точного знания предмета изложения, правильного использования лексико-грамматических кодов языка.

В уголовном, гражданском процессе письменная монологическая речь используется при составлении процессуальных документов, в которых выражается позиция их составителя, анализируются доказательства, излагается мотивировка принятых решений.

В связи с четкой регламентацией составления процессуальных документов в криминалистической литературе можно встретить термин «протокольный язык» («протокольный стиль изложения»). Под этим термином подразумеваются не только совокупность специальных юридических терминов и понятий, но и определенные речевые обороты, стилистические правила составления процессуальных документов, их обязательные реквизиты.

Юристам постоянно приходится прибегать к различным речевым формам, оценивать особенности речевого поведения других лиц. Прежде всего к чужой речи следует относиться как к источнику информации, в частности как к источнику доказательств по делу. Однако сообщаемая информация может приобрести силу доказательства только в том случае, если речь свидетеля, потерпевшего, подозреваемого, обвиняемого протекает в определенном процессуальном режиме, если она обрела форму показаний. В иных случаях речь упомянутых лиц может рассматриваться лишь в качестве обычных высказываний.

Речь (устная или письменная) может также интересовать следователя, судью и как объект идентификации субъекта по ее особенностям (звук, почерк, другие признаки).

Существенное влияние на качество, полноту речи оказывает состояние эмоциональной напряженности, в котором пребывает человек, вызванный в правоохранительные органы, находящийся в зале судебного заседания.

Искажающее воздействие на речь допрашиваемого оказывает его неосознаваемое стремление мыслить так же, как думает и рассуждает вслух следователь, – явление, получившее название *вербальной ригидности.* Поэтому следователю необходимо ставить уточняющие вопросы, прибегая к передаче смысла сказанного с использованием других речевых оборотов, слов в виде так называемых перифраз.

По манере речевого поведения можно судить об индивидуально-психологических особенностях человека, его воспитании, развитии, особенностях мышления, психическом состоянии, характере, психических отклонениях или расстройствах психики.

Характерными нарушениями речи являются:

– логоррея – повышенная речевая активность, перескакивание с одной темы на другую, когда говорящий не дожидается ответа на свои вопросы;

– персеверация – многократная повторяемость высказываний полностью или частично;

– разорванность, бессвязность речи, отсутствие в ней смыслового содержания при внешне правильной грамматической форме;

– излишняя обстоятельность, подробность, вязкость изложения;

– резонерство, мудрствование, беспочвенность и бесплодность рассуждений вплоть до их полной бессмысленности.

Свои особенности имеет речевое поведение в криминальной среде, в которой распространен уголовный жаргон. По уголовному жаргону можно изучать как психологию личности отдельного преступника, его принадлежность к определенному преступному сообществу, так и психологию конкретных криминальных групп.

*Особенности речевого поведения юриста* непосредственно связаны с его образованием, воспитанием, социальным статусом. Высказывания юриста в процессе профессионального общения нередко наполнены правовыми понятиями, содержат речевые конструкции, отвечающие правилам речевого этикета, который влияет на установление и поддержание психологического контакта, взаимопонимание сторон.

Поскольку речь юриста имеет определенное общественное звучание, к ней предъявляются повышенные требования, игнорирование которых отрицательно влияет на его профессиональный авторитет. Поэтому *речь юриста должны отличать:*

• грамотность, понятность, доступность смысла высказываний для любой категории граждан;

• последовательность, логическая стройность изложения, убедительность, правовая аргументированность со ссылками на различные факты, доказательства, правовые нормы;

• соответствие нравственно-этическим правилам и нормам поведения;

• экспрессивность, широкий диапазон эмоциональных средств воздействия: от подчеркнуто нейтральных речевых форм до эмоционально-выразительных высказываний, сопровождающихся невербальными средствами воздействия;

• вариативность высказываний: от приглашения к участию в общении до употребления фраз, наполненных категорическими требованиями в зависимости от различных коммуникативных ситуаций.

В ходе профессиональной деятельности юристу необходимо постоянно совершенствовать навыки своего речевого поведения, повышать культуру общения.

Существенно дополняют речевое поведение *средства невербальной коммуникации:* жесты, мимика, позы, пространственное расположение сторон общения, различные средства вокализации речи (качество голоса, его диапазон, тональность), темп речи, паузы, плач, смех, покашливание и т. п. Все эти жестово-мимические, а также интонационные и прочие сигналы помогают более точно доносить смысл передаваемой информации до партнера и поддерживать с ним продуктивный диалог.

С помощью средств невербального общения раскрываются индивидуально-психологические, характерологические особенности лиц, участвующих в общении, их социально-групповые, культурно-национальные признаки, создается доброжелательная атмосфера во время встречи, демонстрируется желание выслушать, понять собеседника.

Среди невербальных средств общения особое значение имеет контакт глаз (визуальный контакт) между партнерами, существенно дополняющий вербальную коммуникацию, помогающий раскрытию ими своего «я». Важную роль играют жесты, жестикуляция, усиливающие, а иногда и подменяющие собой отдельные слова или фразы. Среди различных жестов, сопровождающих речь, особое смысловое значение приобретают жесты акцентирующие, указательные, описывающие, замещающие.

В определенных случаях подобная жестикуляция и некоторые другие невербальные средства общения могут приобретать значение улик поведения, показывая следователю заинтересованность допрашиваемого в исходе допроса, в результатах расследования, а возможно, и свою причастность к исследуемому событию. Существенную роль в системе средств невербального общения играют позы участников диалога (как они стоят, сидят, передвигаются во время разговора), их пространственное положение относительно друг друга.

Планируя предстоящую встречу, не следует забывать, что вокруг общающихся людей образуются своеобразные пространственные зоны, очерчиваются некие невидимые границы, которые следует соблюдать в зависимости от той или иной коммуникативной ситуации. Считается, что интимную зону составляет пространство вокруг субъекта радиусом примерно 45 см. В это пространство допускаются близкие люди, те, кому оказывается особое доверие. Личную, или персональную, зону образует пространство вокруг человека радиусом от 45 до 120 см. Обычно оно используется во время общения в официальной или неофициальной обстановке со знакомыми людьми. Более широкой пространственной сферой вокруг человека является социальная зона радиусом от 120 до 400 см. Она чаще всего соблюдается в общении во время деловой встречи, в официальной обстановке, при приеме посетителей. И, наконец, общественная зона от 4 м и более соблюдается во время выступлений перед большими группами людей, перед аудиторией.

Таким образом, средства невербальной коммуникации не только существенно дополняют речь, но и значительно усиливают вербальное воздействие, демонстрируя намерения общающихся сторон. В тех же случаях, когда средства невербальной коммуникации в чем-то не соответствуют речевому поведению, их рассогласованность (неконгруэнтность) может свидетельствовать о неискренности партнера по общению.

*Барьеры общения в юридической деятельности: причины и способы преодоления*

В процессе служебного общения периодически независимо от желания общающихся возникают психологические барьеры. Свойство психологических барьеров, как правило, заключается в том, чтобы затруднить установление психологического контакта, усложнить процесс служебного общения. Причин, способствующих формированию психологических барьеров, достаточно много. По своему содержанию могут быть причины психологических барьеров мотивационного, интеллектуального, эмоционального и волевого характера.

В качестве мотивационного барьера может выступить определенное нежелание того или иного лица в данный момент вести с руководителем правоохранительного органа откровенный разговор. В данный момент в чувствах собеседника может присутствовать предубежденность к работникам, осуществляющим управленческую правоохранительную деятельность и т.д.

Интеллектуальные барьеры могут быть вызваны ошибками неверного восприятия сотрудником и руководителем друг друга, особенностями их речи, различиями в уровне образования, осведомленности в тех или иных вопросах.

Эмоциональные барьеры могут быть обусловлены как отрицательными переживаниями, негативными чувствами, которые испытывает руководитель к данному лицу, с которым необходимо установить контакт, так и эмоциональными состояниями отдельных лиц (подавленность, раздражительность...).

Волевые барьеры могут иметь место, когда, например, руководитель форсирует подчинение исполнителя своей воле, или в другом случае подчиненный не может заставить себя отказаться от ранее данного обещания не беседовать с руководителем по тому или иному «щекотливому» вопросу, либо не может преодолеть в себе иных поведенческих установок и стереотипов.

В служебной и особенно профессиональной деятельности руководителя нередко возникает необходимость углубить психологический контакт с конкретным лицом и установить с ним доверительные отношения. Чтобы установить психологический контакт и наладить доверительные отношения с собеседником, необходимо выбрать и реализовать эффективные факторы такого отношения.

По нашему мнению, к таким эффективным факторам относятся:

* личность руководителя, его умение общаться, психологическая подготовленность к установлению контактов с различными категориями должностных лиц и граждан;
* личность собеседника, его психологические особенности, сильные и слабые стороны, психология микросреды, в которую включен собеседник, и естественно нормы поведения в контакте;
* объективные обстоятельства и условия, в которых устанавливается контакт;
* содержание и смысл управленческой задачи, воспитательной работы или оперативно-служебной деятельности, раскрытие того, ради чего устанавливается психологический контакт.

В процессе служебного общения важным моментом является выбор цели общения. Выбрав и установив цель общения, сотрудник правоохранительного органа на конкретном этапе избирает тот или иной прием установления психологического контакта. Например, на первоначальном этапе общения на первый план выступает роль сотрудника правоохранительного органа как инициатора контакта. В процессе общения с гражданином могут появляться различные осложнения, грозящие перейти в конфликтную ситуацию. В данный момент необходимо оперативно выбрать тактический прием, учитывающий психологическую структуру личности гражданина, что позволит избежать конфликт при решении важного служебного вопроса.

Рассмотрим приемы установления психологических контактов сотрудниками правоохранительных органов в различных ситуациях.

Первый прием установления психологического контакта — это мысленное моделирование путей установления контакта.

Руководитель правоохранительного органа мысленно составляет план действия по установлению контакта, продумывает тактику поведения собеседника, учитывает его социальный опыт, его отношение к обстоятельствам и фактам, которые интересуют руководителя.

Такое моделирование путей установления контакта связано главным образом с разработкой способов психологического «отрыва» собеседника от невидимой, но осязаемой среды, которая может резко негативно оценить возможное сближение позиций руководителя с данным гражданином. Это обстоятельство вынуждает руководителя отыскивать пути сближения с данным человеком. И чтобы решить этот вопрос по сближению позиций, которые будут способствовать в решении служебно-оперативных задач, руководитель преднамеренно должен заранее перестроиться и сам. Одним из таких приемов перестройки может быть и такой — как бы «забыть» на некоторое время, что он — руководитель, и с помощью этого хода разговорить человека.

Известно, что в отдельных случаях руководителю правоохранительного органа не обойтись без определенной дозы жесткости в оценках личности и поведения собеседника. Но для этого важно заранее видеть и «взвесить» необходимую дозу жесткости, определить ее границы и возможности неожиданного или плавного перехода от строгой официальности к неофициальным аспектам взаимоотношений, а может даже к мягкому увещеванию и наооборот. В этих ситуациях иногда целесообразно на уровне внутренней речи проиграть возможные варианты или фрагменты будущей речи.

Первым приемом установления психологического контакта является прогнозирование реакций собеседника на те или иные особенности речи руководителя, его невербальные средства общения, интонацию голоса, жесты и другие моменты.

Отыскание путей сближения с другим человеком связано с продумыванием способов демонстрации своих коммуникативных качеств самим руководителем для достижения цели — установления контакта, решения служебных задач, даже если другое лицо этого не хочет.

В связи с этим представляют интерес данные, полученные в результате исследования-опроса руководителей о том, планируют ли они заранее проявление положительных коммуникативных качеств и заботятся ли они о формировании положительного представления о себе у собеседника в момент, предшествующий непосредственному установлению психологического контакта. Только немногим более половины из числа опрошенных заранее планируют действия по формированию положительного образа о себе как о партнере по общению в момент, предшествующий установлению психологического контакта с конкретным собеседником. Освоение же приема моделирования путей установления контакта требует прогнозирования возможных вариантов поведения руководителя и его собеседника в условиях общения с учетом определения психологических целей контакта и усвоения специфических знаний о трудностях его установления.

Второй прием установления психологического контакта — это снятие психологических барьеров для включения собеседника в общение.

Успешность реализации данного приема во многом зависит от личности руководителя как инициатора контакта, от частоты встреч с данным лицом, от психологической дистанции между ними и от того, наконец, насколько грамотно он сможет следовать правилам, носящим опорный характер в осуществлении этого приема. К таким правилам относятся:

*Правило выбора нейтрального материала для начала общения*

Первые фразы в общении людей, тем более, когда одна из сторон наделена властными полномочиями, могут либо раскрепостить процесс общения, либо поставить его в тупик. Поэтому зачастую бывает весьма полезным начать разговор на нейтральную тему.

Так, например, обсуждение вопросов вокруг выполняемых подчиненными заданий, о положении дел в коллективе, семье — все это носит, как правило, относительно нейтральный характер.

*Правило избегания противоречий и несогласий со стороны собеседника в начале разговора*

Оно связано с тем, что руководитель, задавая вопросы, должен заботиться, чтобы в начале их общения собеседник несколько раз ответил «да» или согласился, не высказывая это вслух. Или даже сказал «нет» в контексте согласия «Нет, Вы правы». Это очень значимо для первичного накопления согласия. Способствует реализации этого правила и «чтение» руководителем вслух состояний собеседника в виде таких фраз, как: «Я не ошибаюсь в том, что Вы собирались поговорить со мной?». Конечно, это «чтение вслух» может принести пользу, если сотрудник в достаточной степени уверен, что в ответ прозвучит «да».

С приведенным ниже перечнем психологических барьеров связано правило снятия интеллектуальных барьеров в начале общения.

В данном случае актуальным является преодоление непонимания, настороженности, вызов специфической расслабленности и успокоения у собеседника. Психологическими признаками положительного результата выполнения этого правила являются: сокращение пауз при ответах, уменьшение односложных ответов, готовность поддержать разговор.

Включению собеседника в общение способствует следование и другим правилам. К ним относятся:

*Правило сознания первичного «тяготения» к другому лицу за счет внимания к какому-либо общему очагу согласия*

который заранее был выявлен или стал известен руководителю при обсуждении вопросов на нейтральные темы. Для включения собеседника в общение важно вызывать состояние удовлетворения началом беседы, сформировать положительные эмоции, интенсифицировать временное психологическое обособление руководителя и собеседника от других людей в связи с общим интересом.

Руководитель должен быть убежден, что процесс включения сотрудника или иного должностного лица в служебное положение действительно развивается, что первичное тяготение за счет общего интереса на самом деле имеет место. Убеждению в этом способствуют проверки собеседника в виде: обращения его внимания на детали и подробности при изложении им своих взглядов по вопросу общего интереса. Интересно, что при «накатанной» колее разговора прерывание собеседника психологически вызывает у него стремление продолжать обсуждение избранной темы. И это стремление есть показатель устойчивого включения партнера в общение.

*Правило постановки проблемы перед собеседником в виде необычной, в чем-то сенсационной информации*

Этот аспект также выступает серьезным ускорителем процесса включения другого лица в общение.

Однако данное правило может быть реализовано в специфических условиях, когда неожиданная или чрезвычайно интересная информация снимет барьер недоверия.

Общим как для накопления первичного согласия, так и для включения собеседника в общение является еще одно важное правило –

*Правило психологического «поглаживания».*

Иногда этот термин вызывает улыбку, связанную, возможно, с узким кругом первичных ассоциаций, но с точки зрения яркости, образности он незаменим. Психологическое «поглаживание» — это тактичное, а в некоторых случаях мягкое «прикосновение» к внутреннему миру другого человека, обращение с ним. Оно означает создание положительного психологического фона разговора руководителя с собеседником, который должен привести к установлению психологического контакта. Человек, вызванный к руководителю, испытывает потребность в том, чтобы с ним говорили не с угрозой, а с вниманием. В некоторых случаях один лишь тон приветствия руководителя по отношению к вошедшему к нему может во многом предопределить успех последующего общения между ними. Вот почему для установления контакта важно, чтобы интонация, жесты, взгляды руководителя были проявлением его внимательности, расположения к людям.

Третий прием установления психологического контакта — это мотивирование необходимости установления контакта. Установление контакта зависит не только от умения руководителя разговорить, включить в общение собеседника, но и от мотивов поведения последнего.

Могут формироваться мотивы нежелания устанавливать психологический контакт. Такое нежелание обычно связано с установкой на противоборство, введение в заблуждение руководителя, сокрытие от него важных обстоятельств. Но наряду с этим нежелание устанавливать контакт может быть обусловлено разными опасениями, нерешительностью сотрудников, которые не ставят перед собой цель противоборства при общении с конкретным руководителем.

При установлении психологического контакта с собеседником, сознательно идущим на конфликт, важно учитывать ряд правил.

*Правило внезапности*

Это правило заключается в том, что недобросовестному лицу, сразу же представившему ложную информацию, неожиданно в ходе беседы задается вопрос или предъявляется доказательство, о наличии которого это лицо не предполагает. Таким образом, руководитель разрушает заготовленную систему ложных сведений и открывает возможность откровенного разговора в установлении контакта.

*Правило развенчания видимости установления контакта*

Нередко недобросовестное лицо, выразив недовольство, например вызовом к руководителю, тут же демонстрирует согласие во второстепенных вопросах и тем самым пытается усыпить бдительность руководителя. При этом демонстрация взаимопонимания иногда оговаривается возможностью «поторговаться» с ним о чем-то в будущем. В данном случае для достижения действительного контакта руководитель открыто высказывает сомнение в искренности собеседника, но делает это осторожно. Например: «Я не ожидал, что Вы так быстро пойдете навстречу, будете искать компромисс. А теперь перейдем к главному...». При таком подходе руководитель, избегая прямого конфликта, побуждает собеседника к искреннему разговору.

При отсутствии мотивов противоборства правилами осуществления данного приема установления психологического контакта выступают:

*Правило преодоления нерешительности или мотивов «стороннего наблюдателя» у собеседника при общении с руководителем*

Видя, что тот или иной человек не может сразу вступить в откровенный разговор, руководитель может попытаться поправить положение такой фразой: «Я Вас не тороплю. Вполне возможно, что Вы не готовы оценить ситуацию по-деловому. Подумайте».

*Правило побуждения к рассказу о деталях*

Определенная категория людей испытывает неудобства из-за того, что в беседе с руководителем надо говорить о деталях обстоятельств. Эта осторожность не располагает к взаимопониманию. Поэтому в процессе общения важными стимулами могут быть рассуждения руководителя вслух: «У Вас может и была мысль о строгой дозировке информации для меня, но нельзя же все время ставить меня в положение вытягивающего сведения». Рассказ о деталях, интересующих руководителя, психологически «обязывает» собеседника идти на установление контакта.

*Правило снятия мотива страха или боязни мести со стороны заинтересованных лиц.*

Эти группы мотивов часто мешают установлению контакта с добросовестными в целом людьми. Снятие негативной мотивации возможно по разным направлениям. В одних случаях руководитель говорит собеседнику о том, что скрывая обстоятельства, тот искусственно создает для себя неприятности, а это не в его интересах. В других случаях ради установления психологического контакта заранее принимает меры по недопущению негативного со стороны других лиц воздействия на данного человека и объявляет ему при этом: «Я знаю, кого Вы боитесь, и уже принял меры, чтобы Вы чувствовали себя спокойно».

Четвертый прием установления психологического контакта — это прием гибкого использования «слабых» и «сильных» сторон личности собеседника и его состояние в целях установления контакта.

Практически реализация этого приема опирается на следование определенным правилам.

*Правило обращения к статусу собеседника, его профессиональной принадлежности*

Нередко руководитель может найти кратчайший путь к установлению психологического контакта за счет прямого обращения к подчиненному сотруднику или к гражданину как к лицу, которое в силу своего общественного положения или профессиональной принадлежности может сразу откликнуться на просьбу, вопросы, которые интересуют руководителя.

*Правило апелляции к положительным сторонам личности*

Для установления контакта руководителю часто приходится акцентировать внимание собеседника на его авторитетности, совести и других положительных чертах. Дать человеку возможность испытать положительные эмоции от положительной оценки руководителя — значит сделать важный шаг навстречу для установления взаимопонимания. Это важно и в тех случаях, когда разговор и после установления контакта пойдет о небезупречном поведении конкретного лица.

*Правило использования так называемых «слабых» сторон в личности собеседника*

В данном случае имеются в виду индивидуальные особенности личности собеседника, которые в целом не могут характеризовать его с положительной стороны, но с учетом их легче разговорить, включить его в общение. К таким «слабым» сторонам можно отнести словоохотливость, хвастливость. Но далеко не все «человеческие слабости» можно использовать в целях установления контакта. Нужно иметь в виду, что закон запрещает апеллировать к низменным чувствам собеседника, использовать его предвзятое отношение к другим.

*Правило учета временных психических состояний партнера по общению*

Сотрудники, с которыми необходимо устанавливать контакт, иногда испытывают состояние растерянности, подавленности. В силу этого руководителю целесообразно снять негативные переживания у собеседника, разрядить обстановку шуткой или переключением внимания. Такое движение навстречу со стороны сотрудника способствует завоеванию расположения и установлению контакта.

Пятый прием установления психологического контакта — это создание благоприятных условий. Суть приема заключается в грамотном включении в психологическую ткань установления необходимого уровня взаимоотношений сотрудников разных условий и элементов внешней ситуации в момент, предшествующий установлению, и в ходе непосредственного служебного общения.

Данный прием установления контакта требует акцентирования внимания руководителя на ряде факторов обстановки, преобразования их негативного влияния в способствующее общению обстоятельство. Например, неожиданный телефонный звонок во время разговора руководителя с подчиненным при отсутствии взаимопонимания между ними может отвлечь руководителя, переключить на другие дела. Но в этой же ситуации руководитель может, не прерывая поисков путей установления взаимопонимания, «поддерживая» общение «на уровне глаз», поднять трубку и тут же опустить. Этим действием он как бы подчеркнет собеседнику важность разговора, нежелание его прерывать, и в этом случае контакт станет реальностью.

Шестой прием установления психологического контакта — это «обнажение» задач и целей деятельности для установления психологического контакта.

Является несомненным, что руководители органа внутренних дел ввиду необходимости соблюдения служебной тайны не могут при общении с каждым из подчиненных, а тем более с гражданами, всякий раз раскрывать содержание конкретных задач своей деятельности. Но в ряде случаев раскрытие проблем своей деятельности способствует установлению психологического контакта и доверительных отношений. Например, обращение руководителем внимания конкретных граждан на возможность совершения серьезного проступка или преступления, на поведение лиц, от которых можно это ожидать, на возможность предотвращения отрицательных последствий оказывает положительный результат на атмосферу служебного общения и как важный психологический стимул способствует установлению контакта.

Прямое обращение руководителя за помощью в решении задач по охране общественного порядка за счет личного времени сотрудников, в обеспечении безопасности дорожного движения, а также привлечение граждан к участию в расследовании, в раскрытии преступлений способствует объединению людей вокруг одной задачи, укрепляет взаимопонимание между ними.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА СЛУЖЕБНОГО ОБЩЕНИЯ ЮРИСТА

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспосабливать свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств общения, к которым относят все движения тела, интонацию голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения.

*Невербальные средства общения*

К невербальным средствам общения относятся: экспрессивно-двигательные движения, визуальный контакт (взгляд), интонация, громкость, тембр, рукопожатие поцелуй (похлопывание), ориентация, дистанция, поза, жест, мимика, направление движения, длина паузы, частота контакта, пауза, вздох, смех, походка, плач, кашель.

Рассмотрим кратко основные невербальные средства общения.

Наиболее значимы кинесические средства — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится мимике — движениям мышц лица, которую недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.

Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страданий, удивления и отвращения) все схемы движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний, разработанных В. А. Лабунской.

В исследованиях психологов показано, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

Так, в исследованиях Тайера и Шиффа испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировалось только положение бровей и губ. Согласованность оценок испытуемых была очень велика — опознание эмоций было почти стопроцентным. Лучше всего опознаются эмоции радости, удивления, отвращения, гнева, сложнее — эмоции печали и страха.

С мимикой очень тесно связаны взгляд или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если она отсутствует.

Американскими психологами Р. Экслайном и Л. Винтер-сом было показано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса.

Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство», когда мысль полностью готова — на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят еще меньше, когда трудность преодолевается — больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит меньше, смотрит на партнера, только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Следующий же больше смотрит в сторонку говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это или вызов или слишком хорошее отношение.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Таким образом, не только экспрессия лицевая несет информацию о человеке, но и его взгляд.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело. Связано это с тем, что мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. Информацию несут такие движения человеческого тела, как *поза, жест, походка*.

ПОЗА — положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного положения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело, составляет около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие — закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

Одним из первых указал на роль позы человека как одного из невербальных средств общения психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению.

Показано, что «закрытые» позы воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» же позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть ясно читаемые позы раздумья, позы критической оценки. Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий «заявить» о себе, будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра: человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет спокоен и находиться в свободной непринужденной позе.

Практически все люди умеют хорошо «читать» позы, хотя, конечно, далеко не всегда понимают, как они это делают.

Так же легко, как и поза, может быть понято значение жестов, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека растет интенсивность жестикуляции, как и при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно, если оно затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

коммуникативные (приветствие, прощание, внимание, запреты).

модальные, выражающие оценку и отношение (одобрения, неудовлетворения, доверия).

описательные, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т.е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

И наконец, ОСАНКА И ПОХОДКА человека, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем оказалось, что самая «тяжелая» походка — при гневе, самая «легкая» — при радости, самая большая длина шага — при гордости, вялая, угнетенная походка — при страдании.

Общие и специфические характеристики осанки и походки человека могут многое рассказать внимательному наблюдателю. Даже такая, казалось бы, незначительная деталь, как особенности стирания подметок на обуви, по утверждению японского профессора Яхиро Хиросавы, позволяет судить о физическом и психическом здоровье человека. К такому выводу он пришел, исследовав за 30 лет более 300 тыс. подметок. «Необходимо только уметь читать написанное на обуви», — утверждает профессор.

А. Штангль в книге «Язык тела» приводит различные характеристики осанки и походки человека, часть из которых дана ниже: Хорошая непринужденная осанка свидетельствует о высокой восприимчивости и открытости окружающего, способности к немедленному использованию внутренних сил и свободе от какого-либо ограничивающего принуждения. Неподвижность же или напряженность тела указывают на реакцию самозащиты, избегание контактов, закрытость, часто чувствительность. Плохая, вялая осанка, сутулая спина обнаруживают покорность, смирение, угодничество. Позы конвенциального рода свидетельствуют о недостатке самостоятельности и потребности в незаметном включении себя в общий порядок.

Весьма информативны для внимательного наблюдателя плечевой пояс и в целом верхняя часть тела человека. Высоко поднятые плечи с сутулой спиной и втянутым подбородком «говорят» о беспомощности, нервозности. Плечи, спадающие вперед, указывают на чувство слабости и подавленности, комплекс неполноценности. Свободное опускание плеч говорит о наступившем чувстве уверенности, внутренней свободе. Отжимание плеч назад указывает на решимость действовать, чувство силы, активность, нередко на переоценку своих возможностей. Выпяченная грудная клетка наблюдается у людей активных, с развитым ощущением своей значимости, потребностью в социальных контактах, впалая же грудная клетка часто указывает на известное равнодушие, замкнутость, пассивность и угнетенность.

ПОЛОЖЕНИЕ НОГ И СТУПНЕЙ также может представить определенную информацию о состоянии и психологических качествах человека. Так, стойка на обоих ногах с равномерно распределенным весом тела говорит о ее обладателе, как о человеке сильном, уравновешенном, могущем приспосабливаться к обстоятельствам. Неподвижная застывшая стойка при сильном напряжении указывает на плохую приспособляемость, упрямство, негибкое самоутверждение. Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частой смене основной опорной ноги и позиции ступней обнаруживает недостаток твердости и дисциплинированности, ненадежность и боязливость. «Покачивание», приподнимание на носки говорит либо о подготовке активного движения, либо о заносчивости. Стойка «широко расставив ноги» указывает на потребность в самоутверждении, широкие притязания, завышенной самооценке, часто — на чувство неполноценности.

Если походка или стойка характеризуется заметной повернутостью наружу носков ног, то говорят о «чванливой походке», самомнении и самодовольстве. Если носки ног загнуты вовнутрь, то это указывает на внутреннюю слабость, относительный недостаток напряжения, недостаточную уверенность в своих силах.

Различают несколько типов ПОХОДОК:

ритмичная — расслабленная форма приподнятого, но уравновешенного настроения, типична для гуляющих;

широкие шаги — часто экстраверсия, целеустремленность, предприимчивость;

короткие маленькие шаги — чаще интроверсия, осторожность, сдержанность, конкретное мышление;

ритмически-сильная (с усиленными движениями бедер) — наивно-инстинктивные, самоуверенные натуры, раскачивание плеч в резонанс — в основном аффективные, самовлюбленные индивиды;

шаркающая, «провисающая» походка — отказ от волевых усилий, вялость, медлительность, леность;

твердая, угловатая, «ходульная» походка — зажатость, недостаток контактов, робость, неспособность к свободному проявлению;

постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног) — стремление вверх, ведомое сильной потребностью, чувством превосходства, особенно интеллектуального.

А. Штангль различает также несколько способов ПОСАДКИ ЧЕЛОВЕКА:

закрытая (ноги и ступни сомкнуты) — боязнь контакта, недостаток внутренней уверенности в себе;

беззаботно-открытая (ноги, по крайней мере, бедра, широко расставлены) — недостаток дисциплины, леность, равнодушно-примитивная бесцеремонность;

ноги, положенные одна на другую — естественная самоуверенность, благодушное настроение, нет готовности к деятельности или защите;

- посадка на кончике стула с выпрямленной спиной — высокая степень заинтересованности в предмете разговора;

- посадка при постоянной готовности вскочить — типична для неуверенно-боязливых натур или злобно-недоверчивых.

По мнению Дж. Ньюренберга и Г. Калеро, в общем можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы немедленно ее реализовать, а те, кто обычно держат руки в карманах, скорее всего, критичны и скрытны, им очень нравится подавлять других людей. Те, кто находится в угнетенном состоянии, тоже ходят, держа руки в карманах, волоча ноги и редко глядят вверх в том направлении, куда идут.

Характер отношений, а также некоторые личностные особенности человека могут отражаться в его осанке, посадке, походке или типичной для него позе. Так, высокомерные люди наклоняют корпус назад, выпячивая грудь и отбрасывая голову. Люди скромные пытаются быть незаметными, поэтому сутулятся, голову втягивают в слегка поднятые плечи. Типичный подхалим наклоняет весь торс вперед, на лице его подобострастная улыбка. Определение характера человека по внешности — дело сложное. При этом необходимо учитывать, что некоторые люди пытаются замаскировать внутреннее содержание внешней игрой, однако определенную информацию об индивидуально-психологических особенностях личности и поведения человека его типичные позы все же содержат. В этой связи представляют интерес данные о типичных позах, в которых человек преимущественно спит. «Поза спящего — ночной язык человека» — назвал свою книгу американский специалист в этой области С. Данкелл (Нью-Йорк, 1978), из которой ниже приведены описания некоторых ПОЗ СПЯЩИХ и их интерпретация:

Если человек спит на боку, свернувшись «калачиком» и прижимая подушку руками к животу, то о нем можно сказать, что в жизни он слаб и беззащитен, постоянно нуждается в помощи и покровительстве более сильных. Данкелл образно называет таких людей «бутонами», не желающими «расцвести». По его мнению, это — люди, которые подсознательно не желают расставаться с детством. Они испытывают потребность в покровительстве человека с сильным характером, им приятно, когда о них заботятся.

Нерешительные, неуверенные в себе, они избегают ответственности и в равной мере подвержены хорошему и плохому влиянию. По сути, это чувствительные, импульсивные натуры, которые руководствуются в своих поступках больше минутным настроением нежели здравым смыслом. Если спящий просто лежит на боку, свернувшись лишь наполовину «калачиком» и слегка разбросав руки и ноги, то это человек уравновешенный, с большим умением приспосабливаться к окружающей обстановке.

Те, кто спит на животе, раскинув руки во всю ширину кровати и подогнув одну ногу, обычно уверены в себе, пунктуальны, последовательны в своих рассуждениях, любят порядок и не терпят неожиданностей. Они расчетливы, предусмотрительны. Любят навязывать свое мнение, командовать, руководить.

На спине спит тот, кто в повседневной жизни уверен в себе, чувствует себя первым лицом в той среде, где живет. Чаще всего так спят дети, находящиеся в семье в центре внимания. Те, кто спят на спине, заложив руки за голову, обычно общительны и сердечны. Они знают о своих недостатках, но предпочитают не думать о них.

Это люди светлого ума, они дружески настроены к окружающим и принимают мир таким, каков он есть.

Те, кто спит на боку, лишь слегка согнув колени, — люди уравновешенные и покладистые. Они редко вступают в конфликты, склонны к компромиссам, без труда приспосабливаются к разным житейским ситуациям. Однако такие люди не обладают достаточной смелостью, энергией в достижении своих целей, не стремятся блистать в обществе, быть лидерами. Они предпочитают оставаться в тени, особенно, если это тень человека, любимого и уважаемого.

По наблюдениям С. Данкелла, некоторые спят, свесив одну или обе ноги с кровати, словно собрались куда-то бежать. Эти люди и в жизни постоянно находятся в бегах. Другие спят, заложив одну ногу на другую. Это говорит о человеке беспокойном, неспособном уяснить, взять в толк смысл происходящих вокруг событий. Тот, кто спит, завернувшись головой в одеяло так, что торчит лишь кончик носа, в жизни прячется в угол, а в обществе застенчив и вообще боится столкновений с жизнью.

Спящий ничком на животе в жизни не любит всяких неожиданностей, всегда точен и аккуратен, никогда не опаздывает. В позе «сфинкс» обычно спят люди, у которых плохой сон, которых жизнь не балует и которые готовы в любую минуту проснуться и вернуться к действительности. Проведенные исследования подтверждает французский исследователь Пьер Давийо. Изучая разные позы людей во время сна, он пришел к выводу, что спящие на животе недовольны своей профессией, а те, кто спит на спине, сильные личности и вполне довольны жизнью. Те, кто спит согнувшись или прижав к себе подушку, склонны к тоскливым настроениям и нуждаются в нежности. Мрачные пессимисты укрываются одеялом с головой.

*Невербальная коммуникация и язык жестов.*

Невербальная коммуникация как своеобразный язык чувств является таким же продуктом общественного развития, как и язык слов. К средствам невербальной коммуникации принадлежат жесты, мимика, паузы, поза, которые образуют знакомую систему, дополняющую и усиливающую средства вербальной коммуникации — слова.

Каждый жест человека — это как слово в языке. Читая жесты, мы осуществляем обратную связь, которая играет главную роль в целостном процессе взаимодействия, а жестовые группы — это важная составляющая обратной связи. «Бессловесная» обратная связь может предупредить о том, что вам нужно изменить поведение, сделать что-либо, чтобы достичь нужного вам результата в общении с аудиторией или конкретным собеседником.

Ниже приводятся некоторые группы жестов, выражающие разные позиции человека в процессе общения, описанные американскими специалистами в области коммуникации Д. Нью-ренбергом и Г. Калеро.

ЖЕСТЫ ОТКРЫТОСТИ. Среди них можно выделить: раскрытые руки ладонями вверх (связан с искренностью и открытостью), пожимание плечами, сопровождающееся жестом раскрытых рук (обозначение открытой натуры), расстегивание пиджака (люди открытые и дружески расположенные часто расстегивают или даже снимают пиджак в вашем присутствии). Например, когда дети гордятся своими достижениями, они открыто показывают руки, а когда чувствуют свою вину или настороженно воспринимают ситуацию, то прячут руки либо в карманы, либо за спину. Специалисты заметили, что когда деловые переговоры шли успешно, наблюдалась следующая жестикуляция: сидящие участники расстегивают пиджаки, распрямляют ноги, передвигаются на край стула ближе к столу, который отделяет их от собеседника.

ЖЕСТЫ ЗАЩИТЫ (ОБОРОНИТЕЛЬНОСТИ). К этой группе относятся жесты, которыми мы реагируем на возможные угрозы, конфликтные ситуации: руки, скрещенные на груди. Когда мы видим, что собеседник скрестил руки, мы должны пересмотреть то, что делаем или говорим, ибо партнер начинает уходить от обсуждения; руки, сжатые в кулаки, также указывают на защитную реакцию собеседника.

ЖЕСТЫ ОЦЕНКИ имеют отношение к задумчивости и мечтательности: «рука у щеки»; жесты критической оценки — подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытягивается вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта; человек сидит на краешке стула, локти на бедрах, руки свободно свисают; наклоненная голова; почесывание подбородка — используется, когда человек занят процессом принятия решения; жесты с очками — это пауза для размышления, человек хочет получить время для обдумывания своего положения перед тем, как оказать более решительное сопротивление, требуя пояснений или ставя вопрос; расхаживание — жест, обозначающий попытку человека разрешить сложную проблему или принять трудное решение; пощипывание переносицы — обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

ЖЕСТ ПОДОЗРЕНИЯ И СКРЫТНОСТИ: рука прикрывает рот (собеседник старательно скрывает свою позицию по обсуждаемому вопросу); взгляд в сторону (показатель скрытности), ноги (или все тело) обращенные к выходу — явный знак того, что человек хочет закончить встречу, потрагивание или легкое потирание носа (обычно указательным пальцем) — знак сомнения (другие разновидности этого жеста — потирание указательным пальцем за или перед ухом, потирание глаза).

ЖЕСТЫ ДОМИНАНТНОСТИ—ПОДЧИНЕННОСТИ: превосходство может быть выражено в приветственном рукопожатии: когда человек крепко пожимает вам руку и поворачивает ее так, что его ладонь лежит поверх вашей, он пытается выразить нечто вроде физического превосходства. И наоборот, когда человек протягивает руку ладонью вверх, он готов принять подчиненное положение. Когда рука человека при разговоре небрежно засунута в карман пиджака и при этом большой палец находится снаружи, то это выражает его уверенность в превосходстве над вами.

ЖЕСТЫ ГОТОВНОСТИ: руки на бедрах — первый признак готовности (его часто можно наблюдать у спортсменов, ожидающих своей очереди). Вариация этой позы в положении сидя — человек сидит на краю стула, локоть одной руки и ладонь другой опираются на колени.

ЖЕСТЫ ПЕРЕСТРАХОВКИ: многие жесты пальцев отражают неуверенность, внутренний конфликт или опасения. Так ребенок часто сосет палец, подросток грызет ногти, а взрослый часто заменяет палец ручкой или карандашом и грызет их. Другие жесты этой группы — переплетенные пальцы рук, при этом большие пальцы нервно потирают друг друга, пощипывание кожи, трогание спинки стула. Для женщин типичный жест усиления внутренней уверенности — медленное и изящное поднимание рук к шее.

ЖЕСТЫ ФРУСТРАЦИИ: короткое дыхание, часто соединенное неясными звуками типа стона, мычания, тесно сцепленные, напряженные руки — жест подозрения и недоверия, руки тесно сжимают одна другую — это наблюдается, когда человек попал в «переделку», защитное поглаживание шеи ладонью — женщины обычно сочетают это с поправлением прически.

ЖЕСТЫ ДОВЕРЧИВОСТИ: пальцы соединяются наподобие купола храма — это означает доверительность, но и часто некоторое самодовольство, эгоистичность или гордость — распространенный жест в отношениях начальник—подчиненный.

ЖЕСТЫ АВТОРИТАРНОСТИ: руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх — типичная авторитарная поза (так часто стоят руководители). В целом, если вы хотите дать понять свое превосходство, то все, что надо сделать — это физически подняться над данным человеком, сесть выше или встать.

ЖЕСТЫ НЕРВОЗНОСТИ: покашливание, прочищение горла, локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой (кисти рук) расположена прямо перед ртом: такие люди играют с партнером в «кошки-мышки», пока те не дают им «раскрыть карты», указанием на что служит убирание рук обратно на стол, позванивание монетами в кармане указывает на озабоченность человека по поводу денег, подергивание себя за ухо — собеседник хочет перебить разговор, но сдерживает себя.

ЖЕСТЫ САМОКОНТРОЛЯ: руки заведены за спину и там одна сжимает другую, или сидящий в кресле человек со скрещенными лодыжками, вцепившийся в подлокотники руками. Такие позы являются сигналами о желании человека справиться с сильными чувствами и эмоциями.

ЖЕСТЫ СКУКИ: постукивание по полу ногой или щелканье колпачком ручки, голова на руке, то есть лежит на ладони, машинальное рисование на бумаге, пустой взгляд.

ЖЕСТЫ УХАЖИВАНИЯ ( ИЛИ ПРИХОРАШИВАНИЯ): у женщин — приглаживание или поправление волос, одежды, рассматривание себя в зеркало, повороты перед ним, покачивание бедрами, медленное скрещивание и разведение ног на глазах у мужчины, поглаживание себя по икрам, коленям, бедрам, балансирование туфли на кончиках пальцев; у мужчин — поправление галстука, запонки пиджака, выпрямление тела, движения подбородком вверх-вниз и др.

С попытками найти связь между походкой и качествами личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на основе сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов. Эти выводы пока не отвечают требованиям научной достоверности, а психологические интерпретации походки иногда звучат просто наивно.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознанию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к просодическим и экстралингвистическим явлениям.

ПРОСОДИКА — это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость, тембр, сила ударения.

ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА — включение в речь пауз, а также психофизиологических проявлений человека: плач, кашель, смех.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь — взволнованность или обеспокоенность чем-либо, личные проблемы. Медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое психологическое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, нужно контролировать данный процесс и синхронизировать его.

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной потребностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, пол, возраст.

РУКОПОЖАТИЯ, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху ладонью вниз), покорное (рука снизу) и равноправное.

Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения учащихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функцию индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью та-кесических средств может привести к конфликтам.

Общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел термин «проксе-мика», буквальный перевод которого означает «близость». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксе-мические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку — дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя видами расстояний:

интимное расстояние (0-45 см) — общение самых близких людей.

персональное (от 45 до 120 см) — общение со знакомыми людьми.

социальное (120-400 см) — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.

публичное (400-750 см) — при выступлении перед аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив, при обычной дружеской беседе занимают угловую позицию, при кооперативном поведении занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола, независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Нужно отметить, что невербальное поведение личности полуфункционально. Невербальное поведение:

- создает образ партнера по общению;

выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;

является индикатором актуальных психических состояний личности;

выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;

поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;

выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Комплексное восприятие поведения человека всегда предполагает изучение его отдельных движений. Однако только соединенные в единую картину разные жесты и мимические движения, включенные при этом в контекст конкретной ситуации, позволяют в целом дать оценку психическому и физическому состоянию человека. Разрозненные телодвижения, сопровождающиеся мимикой, складываются в так называемые «сигналы тела», позволяющие с известной долей условности составить общее суждение о человеке. Обобщающий обзор разных сигналов тела дает в своих работах А. Штангль, часть которого приведена ниже:

Мышление: интеллектуализм без глубины чувств (монотонные движения при слабости напряжения), мечтательность, плохие мыслительные способности.

Активность: напряжение с расправленными назад плечами, сжимание челюстей.

Пассивность: слабость напряжения, свисающая голова.

Эгоизм: навязчивое проникновение в личностное пространство, неясное произношение.

Альтруизм: «взгляд в облака», способность к воодушевлению.

Экстраверсия: активность, живой темперамент, широкие шаги и движения.

Интроверсия: сдержанность, спокойный темперамент, короткие или маленькие шаги.

Воля, самодисциплина: прямолинейная форма движений, несоразмерно слабое двигательное поведение, монотонные движения при напряженности, твердый взгляд.

Недостаток силы воли: шаркающая походка, нечеткое произношение.

Преимущественная определяемость разумом: сильное напряжение, прямолинейные движения, изменения громкости речи, фальцет, угловато-отрывистая речь.

Преимущественная определяемость чувствами: выраженное расслабление, сильные изменения громкости голоса, неясное произношение, грудной голос.

Уверенность в себе: хорошая, непринужденная осанка, выпрямленная голова, ясное направление движений, ненарушенный ритмический речевой поток.

Неуверенность: высоко поднятые плечи и слегка сгорбленная спина, закрытая посадка, маленькие быстрые шаги.

Переоценка себя, высокомерие: расправленные назад плечи, слишком высокая посадка головы, покачивание вверх, кривая односторонняя улыбка.

Внешнее изображение твердости: руки в боки, голова откинута назад, демонстративно расслабленный темп движений, увеличение силы голоса.

Порядочность, сознание ответственности: полностью открытые глаза, прямой взгляд на собеседника, нормальное ясное произношение.

Указания на возможную нехватку положительных качеств — чрезмерное расслабление, сгорбленная спина, искаженная улыбка, неравномерность в ритме голоса.

Лицемерие: «взгляд в небеса», при напряженном лице.

Хитрость: суженный взгляд сбоку, елейный расплывчато-жирный голос.