

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «КУЛЬТУРА СЛОВА»

Для студентів юридичного
факультету

Дніпро – 2016

Конспект лекцій підготувала **Марченко О.В.** – завідувач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін юридичного факультету, Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, доктор філософських наук

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Побочий І.А., завідувач кафедри філософії та політології Національної металургійної академії України, доктор політичних наук, професор;

Шевцов С.В., професор кафедри філософії Національної металургійної академії України, доктор філософських наук, професор.

Конспект лекцій обговорений та схвалений на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін юридичного факультету

“ ___ ” _____ 2016 р.,

протокол № 23

**ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ СЛОВА
ЮРИСТА
(2 год.)**

ПЛАН ЛЕКЦІЙ:

1. Поняття комунікації. Моделі, види і форми комунікації.
2. Ключові поняття теорії комунікації.
3. Комунікативне «ядро» особистості.
4. Комунікація у сучасному світі та її вплив на ціннісні орієнтири індивіда.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
2. Барулин В.С. Человек и общественный мир как система // Личность. Культура. Общество. – 2005. Т.7. Вып. 2(26). – С. 208-234.
3. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М: Изд-во Моск. ун-та, 2008. – 200 с.
4. Бороздіна Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. – К. : «Інновація», 2006. – 224 с.
5. Гуревич П.С. Целостность человека как социальная проблема // Личность. Культура, Общество. 2003. Т. 5. Спец. вып. – №1-2. – С. 107-125.
6. Деркач А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Р. Зазыкин, А. К. Маркова. – М : РАГС, 2010. – 124 с.
7. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
8. Іванов В. Основи теорії масової комунікації : Навч. посібник / За наук. ред. В. Різуна – К.: Центр Вільної Преси, 2010. – 258 с.
9. Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник / Отв. ред М.И. Панов. – М. : ООО «Агентство – «КРПА Олимп», 2005. – 960 с.
10. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М : Юрайт, 2012. – 415 с.
11. Межуев В.М. Культура как деятельность // Теория и практика культуры: Альманах. Вып.3. – М. : Из-во РАГС, 2005. – с.101-129
12. Лотман Ю.М. Будем работать для будущего // Воспитание души. СПб. : Искусство-СПБ, 2003, С. 158-190.

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформувати у студентів знання щодо філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування, його норм й правил, шляхів застосування на практиці, особливостей етикету в різних умовах трудової діяльності.

ВСТУП

Навіть побіжний аналіз необхідних юристу умінь, навичок, ціннісних установок та особистісних властивостей дозволяє зробити висновок: готовність до продуктивної комунікації є невід’ємною складовою професійної компетентності юриста. І незалежно від того, створює він законопроект чи проводить слідство, виносить вирок чи захищає права підсудного, йому важливо бути готовим до вербальних та невербальних контактів і обміну інформацією, до вироблення оптимальної стратегії і тактики взаємодії у власній професійній діяльності. Відповідно, чим вищий рівень комунікативної культури юриста, тим ефективніше він вирішуватиме професійні завдання.

I. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАЦІЇ. МОДЕЛІ, ВИДИ І ФОРМИ КОМУНІКАЦІЇ.

Термін «комунікація» стали використовувати у наукових дослідженнях на початку ХХ ст. У своєму загальнонауковому значенні він вживався як *«засіб зв’язку будь-яких об’єктів»*. В подальшому, отримавши найбільш широке застосування у соціологічних дослідженнях, пов’язаних із вивченням ролі інформації в соціумі, це поняття набуває соціокультурного смислу.

У визначенні «комунікації» немає загальноприйнятої думки. Так, американські учені Ф. Денс і К. Ларсон проаналізували 126 варіантів визначення даного терміну і дійшли висновку, що цей перелік може бути продовжений.

На сьогодні «комунікація» (від лат. *communis* – робити спільним; пов’язувати; форма зв’язку, взаємодії) найчастіше розуміється як:

1) засіб зв’язку будь-яких об’єктів матеріального і духовного світу, як певна структура, мережа;

2) спілкування, у ході якого люди обмінюються інформацією;

3) трансляція і масовий обмін інформацією з метою впливу на суспільство та його окремі структури.

У філософському розумінні, комунікація – це специфічний для суб’єктів спосіб взаємовідносин, спосіб буття людини у відносинах з іншими людьми. Часто використовується у екзистенціалізмі та персоналізмі й означає спілкування, засноване на взаємоповазі.

Комунікація може осмислюватися як система або як дія, взаємодія, процес. Відповідно у кожному випадку буде своя модель комунікації.

Найпростіша комунікація, прототипом якої можна вважати лист у плящі, що людина кидає у море, являє собою ланцюжок: джерело комунікації – сигнал – адресат. У такій комунікації зворотній зв'язок відсутній. Інший приклад найпростішої комунікації – модель американського політолога Г. Лассуелла, яка може бути представлена у вигляді питань: Хто повідомляє? – Що повідомляє? – Яким каналом? – Кому? – З яким ефектом?

Нелінійну комунікацію, обґрунтовану Т. Ньюкомбом, можна представити у вигляді трикутника, в якому вершини – комунікатор, комунікант і ситуація спілкування. Якщо перші два позитивно орієнтовані одне на одного, то вони націлені позитивно і на ситуацію спілкування.

Циркулярна комунікація, запропонована німецьким дослідником Г. Малецке, включає такі компоненти: комунікатор, отримувач, повідомлення і медіум (канал комунікації).

Двоступенева комунікація – вперше обґрунтована під час виборчої кампанії у США в 1940 році, а потім докладно описана соціологами П. Лазарсфельдом і Р. Метроном у 1955 році. Стосується вона, в першу чергу, масової комунікації. Дослідники довели, що спочатку інформація сприймається найбільш авторитетними членами групи – формальними чи неформальними лідерами, а вже від них надходить до усіх інших.

Дифузна модель Е. Роджерса має багато спільного із двоступеневою. На думку її розробника, немає потреби доносити інформацію до усіх членів суспільства. Достатньо привернути увагу до якоїсь ідеї лише 5% населення, й далі вона сама «розтечеться» у суспільній свідомості. Будь-яка ідея, доводив Роджерс, у своєму розвитку проходить шість етапів: привертання уваги, інтерес, оцінка, прийняття, підтвердження, закріплення.

Усі комунікації можна умовно об'єднати у такі види.

1. За масштабом процесу комунікації:

– масова, що відбувається на рівні великих соціальних груп, це державний і міждержавний рівень. Дозволяє донести інформацію до значної кількості людей, незалежно від їх територіального розташування (ЗМІ, Інтернет).

– середнього рівня – у соціальних групах та організаціях (внутрішньоорганізаційна). В межах організації: між членом організації та іншими структурними підрозділами, а також структурних підрозділів між собою.

– локальна – на рівні родини, дружнього кола.

2. За спрямованістю процесу комунікації:

– зовнішні (міжгрупові);

– внутрішньо групові.

За спрямованістю процесу комунікації виділяють також *міжособистісні та внутрішньоособистісні* комунікації.

3. За ступенем ініціативності виділяють активні комунікації і пасивні комунікації.

4. За ступенем організованості комунікації поділяються на випадкові (стихійні) та організовані. Навіть під час випадкових комунікацій можуть прийматися важливі рішення і обговорюватися серйозні питання.

5. Залежно від спрямування потоку інформації виділяють горизонтальні і вертикальні.

6. Залежно від використання певної знакової системи комунікації поділяються на вербальні та невербальні.

II. КЛЮЧОВІ ПОНЯТТЯ ТЕОРІЇ КОМУНІКАЦІЇ

Взаємодія – фундаментальна філософська категорія, яка відображає взаємообумовлені процеси впливу суб'єктів один на одного, розкриває характер безпосередніх або опосередкованих зв'язків між ними. Оскільки у ході взаємодії відбувається обмін інформації, її можна вважати універсальним джерелом освіти.

Залежно від ступеня внутрішньої «включеності» учасників у ситуацію взаємодії, вона може відбуватися на різних за глибиною рівнях: комунікації (цілеспрямований обмін інформацією), спілкування (діалог на міжособистісному рівні), спів-буття (духовне єднання).

Поняття «комунікація» і «спілкування» подекуди вживаються як синонімічні. І комунікація, і спілкування є формами відображення одного фундаментального явища – взаємодії людей. В обох випадках мова йде про механізми, які мають на меті об'єднання, утворення певної спільноти. У гуманітарних науках спілкування розглядається в єдності трьох його аспектів: *комунікації* (передачі інформації), *інтерації* (взаємодії), *перцепції* (взаємосприйняття).

Перш ніж перейти до розгляду поняття «комунікативна культура», необхідно дослідити етимологію і змістове наповнення поняття «культура».

У первісному значенні латинське слово «cultura» означало обробку землі, догляд за нею з метою зробити її придатною для задоволення потреб людини. У цицеронівському розумінні культура сприймалась, перш за все, як «обробка», плекання душі. Новоутворююча функція культури полягає у присвоєнні форми чомусь такому, що досі було хаотичним і безформним. Саме тому культура – це «інформатизація» у первісному латинському значенні цього слова – утворення, надання певного образу, форми.

У такому випадку не викликає сумніву думка стародавніх філософів, що «культурна душа» характеризується освіченістю, сформованістю. А оскільки кожна форма передбачає певну структуру, то культура є процесом структурування «душі» або, іншими словами, її ієрархізації. «Культурна душа» завжди має сформовану ієрархію норм, цінностей, прагнень, а її відсутність свідчить про відсутність форми, а отже і культури.

Комунікативна культура – система духовно-матеріальних цінностей у сфері функціонування комунікативних зв'язків різного рівня і різного профілю. Є складовою загальної культури.

Таким чином, **комунікативна культура юриста** передбачає сформованість у нього комунікативних знань, умінь, навичок (а також

здатність їх застосовувати й удосконалювати), ціннісних орієнтирів і мотивів, стратегій мислення і поведінки у різних професійних ситуаціях, які у своїй сукупності стають внутрішньо зумовленим і стійким «образом» професійної комунікативної діяльності із індивідуальною «програмою» дій в системі соціальних відносин і власним комунікативним «стилем» життя індивіда.

III. КОМУНІКАТИВНЕ «ЯДРО» ОСОБИСТОСТІ

Одна із складових такого комунікативного ядра особистості – *здатність до децентрації*, що дозволяє їй виходити за межі свого власного «Я» і переносити центр уваги на інших людей, спільні із іншими справи, інтереси.

Розвиток в особистості здатності до децентрації важко уявити поза культивуванням такої складової комунікативного ядра особистості, як *здатність до емпатії*. За твердженням М. Бахтіна, емпатія передбачає відповідальне ставлення індивіда до своїх вчинків, слів, а також тих смислів, до утворення яких він причетний. Такий комунікативний процес спрямований на реалізацію модусу «буття» (Е. Фромм) і має виражений ступінь особистого «включення» учасників комунікації у цей процес, що є свідченням їх взаємної зацікавленості, небайдужого, творчого характеру спілкування.

Позитивна спрямованість на спілкування – не менш важлива, ніж попередні, складова комунікативного ядра особистості. У зв'язку з цим Ю. Лотман зазначав: «Усяке спілкування є вихованням, адже ті, хто хоче спілкуватися, повинні налаштуватися на спільну хвилю, прагнути до взаєморозуміння, а отже, де в чому уподібнитись одне одному

Такий комунікативний процес цінний тим, що він реалізується у відповідності із принципом еволюції, який в даному випадку виявляється у якісній зміні внутрішнього світу суб'єкта: він стає глибшим, багатшим, удосконалюється в ході спілкування.

Аби процес комунікації був продуктивним, його учасники повинні *бути відкритими* для точки зору інших, усвідомлювати, що діалог може збагатити кожного з них, розширити горизонти взаємодії. Якщо ж в основу діалогу покладено принцип «володіння», то учасники комунікації ставляться до своєї точки зору як до власності.

Важливою для формування комунікативного ядра особистості є *здатність до рефлексії*, без якої неможливі подальший розвиток й самовдосконалення індивіда. Рефлексія, як одна із ознак людини розумної, її соціальної спрямованості, виявляється саме через механізми комунікації. У ході рефлексії індивідом здійснюється аналіз своїх емоцій, почуттів і переживань, а також виявляються наявні проблеми і можливі напрями їх вирішення.

Здатність до рефлексії тісно пов'язана із *прагненням кожної особистості до ідентифікації*, що забезпечує реалізацію сутнісних потреб людської екзистенції, і являє собою ще один компонент комунікативного ядра особистості. Цілком очевидно, що об'єктивацію свого «Я» людина в змозі здійснити лише у конструктивній, спрямованій на взаєморозуміння

комунікації, в ході якої суб'єкти отримують і продукують нові знання про навколишній світ, про себе, своє місце у соціокультурному середовищі.

Таким чином, у результаті комунікації відбувається формування суб'єктивної цілісності образу «Я». Набуття ідентичності, хоча б у часткових проявах, а отже, становлення і розвиток цілісної особистості, й має бути результатом комунікативної діяльності.

До переліку розглянутих нами складових комунікативного ядра особистості, а саме: здатності до децентрації, емпатії, рефлексії й ідентифікації, слід додати ще й такий аспект, як *сформованість моральних основ комунікації*. До них слід віднести усвідомлення цінності людського взаєморозуміння, спів-діяльності, комунікативного єднання; відповідальне ставлення до Слова й Дії; рефлексивне ставлення до світу.

IV. КОМУНІКАЦІЯ У СУЧАСНОМУ СВІТІ ТА ЇЇ ВПЛИВ НА ЦІННІСНІ ОРІЄНТИРИ ІНДИВІДА.

У сучасному інформаційному просторі, зміст якого визначається засобами масової комунікації, людина не може в повні задовольнити комунікативні потреби через свою із цим простором змістову й структурну невідповідність. Ця проблема набуває все більшої актуальності із утвердженням у сучасній культурі чуттєвого начала, інтерес до якого підтримується і культивується засобами масової інформації. Задоволення тілесних бажань й комерційний успіх, які трапляються миттєво й без особливих зусиль, – ось визначальні пріоритети людського життя, активно насаджувані мас-медіа.

Під впливом масової культури, що розповсюджується за допомогою схем спрощеної раціональності, діяльність на усіх рівнях суспільної ієрархії набуває спрощеного й прагматичного характеру. А це, у свою чергу, призводить до поверхового освоєння цінностей і норм культури. Тож не дивно, що рушійними чинниками в діяльності сучасного індивіда виявляються прагнення задовольнити свої фізіологічні потреби й за будь-яку ціну отримати прибуток. Така тенденція свідчить про домінування «епохи інтересів», яка прийшла на зміну «епосі ідеалів», пріоритет у суспільстві інтересів меркантильних, орієнтованих переважно на матеріальні цінності.

Революція у галузі комп'ютерно-комунікативних технологій, посилення впливу Інтернету на свідомість сучасної людини, віртуалізація життя також зробили свій внесок у трансформацію ціннісних орієнтирів молоді.

Постає проблема: як, опрацьовуючи потоки інформації, не підпасти під вплив ЗМІ і навчитися формувати власну думку щодо тих складних процесів, які відбуваються у світі?

Інформаційні потоки, які людина сприймає через екранні форми комунікації, орієнтують її на розваги, поверхове ставлення до світу. Інтернетизація робить свій внесок у «знебарвлення» життєвого простору людини, надає йому віртуального характеру. Таким чином, відбувається

перенесення діяльності суб'єкта із реальної дійсності в інші (ігрові, віртуальні) простори.

Тенденція до віртуалізації життєвого простору людини – явище не тільки культурологічне, а й соціальне. Вона засвідчує вибір пересічного обивателя між реальністю, у якій він не в змозі самореалізуватися, й екранною квазіреальністю, де є можливість, хоча б частково, в електронному варіанті, себе реалізувати.

Визначальними для розуміння специфіки комунікативних процесів у сучасному світі є такі фактори:

- індустріалізація культури, посилена технологізацією;
- докорінна трансформація системи цінностей;
- повсякчасне розповсюдження масової культури, що породжує людину «маси»;
- утвердження споживацької культури з «ринковим» ставленням до людини;
- становлення «мозаїчної», «кліпової» свідомості сучасної людини, яка існує в еkleктичному соціокультурному середовищі;
- криза ідентичності.

Відповідним чином змінюється й діяльність людини: вона теж стає поверховою, фрагментарною, орієнтованою переважно на розваги й отримання швидкого результату. Ось чому таким проблемним є на сьогодні утвердження дійсно культурних основ життєвих стратегій індивіда, адже реальні умови життя спонукають його скоріше до виживання.

Сформованість в особистості соціокультурного «ядра», цілісної світоглядної картини світу й дозволить уникнути маніпуляцій у комунікативному просторі і подолати фрагментарність життєвого простору індивіда.

ВИСНОВКИ ЗА ТЕМОЮ

1. Культура слова юриста передбачає сформованість у нього комунікативних знань, умінь, навичок (а також здатність їх застосовувати й удосконалювати), ціннісних орієнтирів і мотивів, стратегій мислення і поведінки у різних професійних ситуаціях, які у своїй сукупності стають внутрішньо зумовленим і стійким «образом» професійної комунікативної діяльності із індивідуальною «програмою» дій в системі соціальних відносин і власним комунікативним «стилем» життя індивіда.

2. У результаті комунікації відбувається формування суб'єктивної цілісності образу «Я». Набуття ідентичності, хоча б у часткових проявах, а отже, становлення і розвиток цілісної особистості, й має бути результатом комунікативної діяльності.

3. Серед найважливіших завдань, вирішення яких у кризовий період покладається суспільством на освіту, першочергової уваги потребує відновлення нормативно-ціннісних ідеалів, які ґрунтуються на культурних і духовних традиціях народу. Необхідно культивувати серед молоді прагнення

до духовності, зокрема здатності виходити за межі свого індивідуального існування, аби проявити любов і турботу по відношенню до оточуючого світу; розуміння краси невід'ємно від добра й відповідальності перед суспільством і собою.

Сформованість в особистості такого соціокультурного «ядра», цілісної світоглядної картини світу й дозволить уникнути маніпуляцій у комунікативному просторі і подолати фрагментарність життєвого простору індивіда

ТЕМА 2. КОМУНІКАЦІЯ У ПРАВІ І ПРАВО ЯК КОМУНІКАЦІЯ. (2 год.)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Професійна діяльність юриста у комунікативному вимірі.
2. Види юридичної комунікації.
3. Соціально-психологічні чинники ефективної комунікації юриста.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

13. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
14. Барулин В.С. Человек и общественный мир как система // Личность. Культура. Общество. – 2005. Т.7. Вып. 2(26). – С. 208-234.
15. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М: Изд-во Моск. ун-та, 2008. – 200 с.
16. Бороздіна Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. – К. : «Інновація», 2006. – 224 с.
17. Гуревич П.С. Целостность человека как социальная проблема // Личность. Культура, Общество. 2003. Т. 5. Спец. вып. – №1-2. – С. 107-125.
18. Деркач А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Р. Зазыкин, А. К. Маркова. – М : РАГС, 2010. – 124 с.
19. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
20. Иванов В. Основы теории массовой коммуникации : Навч. посібник / За наук. ред. В. Різуна – К.: Центр Вільної Преси, 2010. – 258 с.
21. Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник / Отв. ред М.И. Панов. – М. : ООО «Агентство – «КРПА Олимп», 2005. – 960 с.
22. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М : Юрайт, 2012. – 415 с.

23. Межуев В.М. Культура как деятельность // Теория и практика культуры: Альманах. Вып.3. – М. : Из-во РАГС, 2005. – с.101-129
24. Лотман Ю.М. Будем работать для будущего // Воспитание души. СПб. : Искусство-СПБ, 2003, С. 158-190.

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформулювати у студентів знання щодо філософських, етичних, психологічних основ спілкування юриста, його норм й правил, шляхів застосування на практиці, особливостей етикету в різних умовах трудової діяльності.

ВСТУП

Навіть побіжний аналіз необхідних юристу умінь, навичок, ціннісних установок та особистісних властивостей дозволяє зробити висновок: готовність до продуктивної комунікації є невід'ємною складовою професійної компетентності юриста. І незалежно від того, створює він законопроект чи проводить слідство, виносить вирок чи захищає права підсудного, йому важливо бути готовим до вербальних та невербальних контактів і обміну інформацією, до вироблення оптимальної стратегії і тактики взаємодії у власній професійній діяльності. Відповідно, чим вищий рівень комунікативної культури юриста, тим ефективніше він вирішуватиме професійні завдання.

І. ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЮРИСТА У КОМУНІКАТИВНОМУ ВИМІРІ

Право у сутності своїй засноване на комунікації: між законодавцем і громадянином, між законодавцем і суддівським корпусом, між сторонами договору, між учасниками судового процесу. Аналіз правового феномену у термінах комунікації має цілу низку переваг. Він дозволяє представити право як засіб людської взаємодії, а не лише як автономний результат. Такий підхід уможливорює широкий, плюралістичний аналіз, оскільки комунікація може бути виявлена на різних рівнях і у різних формах. Важливо, що таким чином дослідженню піддається відкрита динамічна система – комунікативний процес, а не закрита й суворо регламентована – норма.

Юридична комунікація – це особливий комплекс, що включає у себе різноманітні інформаційні конструкції й безпосередньо процедуру трансляції цих конструкцій. У більш широкому визначенні, це багатовекторний процес розвитку професійних контактів між учасниками правових дій, який реалізується в усній і писемній формі у ході створення, тлумачення та застосування правових норм; цей процес спричинений потребою у спільній діяльності і вбирає у себе обмін інформацією, сприйняття і розуміння однією

людиною іншої, формування єдиної стратегії і тактики взаємодії у професійній юридичній діяльності.

Поняття «юридичний» виступає синонімом до слова «правовий», а діяльність юриста, в першу чергу, пов'язана із нормами права, про що свідчать навіть назви окремих видів цієї діяльності: правоохоронна, правоустановча, правозахисна тощо.

Аналіз наукової літератури дає підстави для виділення наступних особливостей професійної юридичної діяльності:

1. Наявність владних повноважень, що є одним із найбільш вагомих факторів міжособистісної взаємодії юриста з іншими учасниками кримінального та цивільного процесів. Неадекватне сприйняття цих повноважень людьми, які спілкуються з юристом, подекуди створює ілюзію, що комунікація має однонаправлений звинувачувальний характер. Відповідно необдумане слово й недостатньо аргументована фраза з боку юриста може стати причиною серйозної психічної травми для іншого суб'єкта комунікації. Таким чином, професійне володіння словом передбачає вміння побудувати спілкування насамперед з урахуванням цих психологічних факторів.

2. Нерозривний зв'язок професійної, зокрема комунікативної, діяльності юриста із моральними принципами справедливості, гуманності, чесності тощо. Саме в мовленнєвому акті якнайкраще розкривається моральна сутність правоохоронця, його життєві і професійні принципи й переконання.

3. Сформованість так званого «юридичного мислення», яке дозволяє з допомогою «мови закону» оцінювати правові явища і процеси й відповідним чином на них реагувати. А це вимагає вміння правильно, з лінгвістичної точки зору, оформлювати думки у відповідних юридичних поняттях і категоріях.

4. Професія юриста немислима без творчості, адже кожна нова справа для слідчого, адвоката, прокурора чи судді являє собою нову «задачу», для вирішення якої потрібні не лише аналітичний розум, увага та здатність проникнути у внутрішній світ іншої людини, а й добре розвинені комунікативні якості, а саме вміння вибирати найбільш доцільні мовленнєві стратегії і тактики, прийоми роботи у кожній конкретній професійній ситуації – у ході проведення допиту, судових дебатів, при формулюванні рішення суду тощо.

5. Юристу у ході комунікації часто доводиться мати справу із активним або пасивним спротивом з боку інших осіб або мікрогруп. До того ж спілкуватися випадає із представниками різних професій і соціальних груп різного культурного рівня. І в кожному конкретному випадку треба знаходити потрібний тон, відповідні слова, аби мовлення юриста було належним чином сприйняте.

6. В основі професійного успіху юриста – стійка мотивація до правозастосування та правотворчості, а це вимагає від нього сформованої професійної направленості. А оскільки реалізується професійна направленість в тому числі і в мовленні, то для майбутнього юриста вкрай

важливо бути зацікавленим в освоєнні цієї комунікативної складової юридичної діяльності.

II. ВИДИ ЮРИДИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ.

Залежно від виду юридичної практики, комунікація в галузі юриспруденції поділяється на такі типи:

1. *Законодавча комунікація* пов'язана із розробкою нормативно-правових приписів. Правотворча діяльність вимагає від юриста-професіонала спеціальних комунікативних знань, володіння добре розвиненими навичками писемного мовлення, що мають забезпечити точність, змістовність і зрозумілість мови закону.

2. *Судова комунікація* включає у себе сукупність актів мовленнєвого спілкування, прийнятих у судах загальної юрисдикції. Це спілкування, що має місце під час розгляду і розв'язання правових суперечок у ході адміністративного, цивільного, кримінального і конституційного судочинства, а також в господарському суді. Судова комунікація поділяється на судову комунікацію: (1) у цивільному процесі, (2) у кримінальному процесі, (3) у господарському процесі.

Оскільки у судовій комунікації передбачені процесуальні ролі судді, прокурора і адвоката, то відповідно виділяють *судову комунікацію, прокурорську комунікацію і адвокатську комунікацію*.

Суддя повинен уміти ставити питання, обґрунтовувати й адекватно формулювати рішення суду, безпомилково тлумачити зміст вербальних повідомлень, які містять ту чи іншу правову інформацію, публічно виступати на судових засіданнях. Актуальними є й такі особисті якості судді, як чуйність, емоційна врівноваженість, вміння слухати.

У діяльності *прокурора* актуальним є вміння ретельно аналізувати факти й робити на їх основі висновки, що вимагає критичності й гнучкості мислення, точності й логічності мовлення, уміння чітко й змістовно висловлюватися, наприклад, в звинувачувальній промові, уміння слухати і чути, майстерно будувати діалог. Прокурор повинен виявляти неабиякі вольові якості; його професійна діяльність часто потребує особистої ініціативи, наполегливості, цілеспрямованості та організаційних здібностей.

Для *адвоката* важливо володіти мистецтвом публічного мовлення, він має бути готовим до діалогу, полеміки, уміти інтерпретувати ті чи інші факти, події, положення, надавати консультації.

Загалом у комунікативній діяльності адвоката можна виділити два аспекти:

- по-перше, комунікативний контакт із підзахисним, який виникає, як правило, до суду, у ході бесіди із підзахисним;
- по-друге, комунікативний контакт із складом суду і з усіма іншими учасниками судового процесу.

В першому випадку необхідні уміння професійно вести діалог, ставити правильно запитання, у ході бесіди встановлювати довірливі стосунки із підзахисним, у другому – уміння полемізувати, належним чином

аргументувати свою думку, логічно вибудовувати комунікативні контакти з учасниками процесу, ораторські здібності.

Успішна діяльність адвоката значною мірою залежить від вміння встановити контакт із підзахисним, взаємодіяти із суддею, слідчим, прокурором. Велику роль відіграє також організаційна діяльність адвоката: підготовка до процесу й належне застосування комунікативних прийомів та засобів, сформованих практикою і професійним досвідом.

У ході судової комунікації адвокату доводиться швидко приймати рішення. Тому дуже важливими є такі його риси, як самостійність, воля, вміння протистояти іншим учасникам процесу, наполегливість і рішучість. Небезпечним для адвоката є відсутність власної точки зору, невміння обстоювати свої погляди, позиції, переконання. У цьому разі адвокат буде пасивний, інертний і захист здійснюватиме на низькому рівні.

3. *Нотаріальна комунікація* має місце при здійсненні нотаріальних дій. Від сформованості відповідних комунікативних умінь залежить успішність діяльності будь-якої нотаріальної служби, адже специфіка професійної діяльності нотаріуса і полягає у постійному спілкуванні із людьми. Серед найбільш значущих у даному аспекті умінь і навичок можна виокремити розвинені навички писемного мовлення, досконале знання особливостей підготовки юридичних документів, вміння вести професійний діалог. Для кваліфікованого нотаріуса характерні такі якості, як доброзичливість, уважність, вміння слухати й переконувати.

4. *Комунікативна діяльність слідчого*. Слідчий отримує необхідну для розкриття злочину інформацію від людей у ході спілкування із ними. На допиті часто вирішується доля допитуваного та інших причетних до справи людей. При цьому слідчому стануть у нагоді спеціальні наукові знання у сфері психології і тактики ведення допиту, а також майстерність, яка проявляється у професійному вмінні та навичках ведення допиту.

Слідчому вкрай необхідні такі комунікативні вміння і навички:

- ведення діалогу (під час опитування, допиту, очної ставки);
- постановки запитань;
- уважного слухання.

Слідчий має бути готовий подолати бар'єри у спілкуванні і мовленнєву агресію, нівелювати емоційну напругу у ході бесіди, сприймати підтекст у мовленні співбесідника.

ІІІ. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЮРИСТА

Комунікація у професійній сфері – це соціально-психологічне явище, яке детерміновано конкретно-історичними, соціокультурними та особистісними особливостями учасників комунікативного акту. Важливу роль відіграє також соціальне становище, цілі і завдання власне професійної діяльності.

Ефективність ділового спілкування юриста визначається як структурою та етапами процесу спілкування, так і розвитком у нього відповідних якостей, навичок, умінь, зокрема:

- максимально використовувати соціально-психологічні характеристики комунікативної ситуації для реалізації своєї стратегічної лінії;
- будувати спілкування у відповідності із конкретною комунікативною ситуацією;
- враховуючи психологічні особливості партнера по комунікації, стимулювати активність партнерів;
- точно визначити етап завершення спілкування;
- прогнозувати можливі шляхи розвитку комунікативної ситуації, в рамках якої розгортається спілкування, а також прогнозувати реакції партнерів на власні комунікативні дії;
- психологічно налаштуватися на емоційний тон партнерів по спілкуванню;
- утримувати ініціативу у спілкуванні;
- уміти «спровокувати» бажану реакцію партнера по спілкуванню;
- формувати соціально-психологічний настрій партнерів у спілкуванні і керувати ним;
- стимулювати ініціативу партнера по спілкуванню.

Для юриста важливо уміти долати психологічні бар'єри у спілкуванні, зусиллям волі знімати зайву напругу, мобілізувати психофізичний апарат на оволодіння ініціативою в спілкуванні. Необхідно вчитися внутрішньо налаштувати себе, свої думки, емоції, почуття, на ситуацію спілкування, використовувати відповідні до ситуації жести, пози, рухи та їх динаміку, а також рівномірно розподіляти свої зусилля в спілкуванні.

Слід наголосити і на умінні використовувати у ході комунікації норми мовного етикету, що відповідають конкретній комунікативній ситуації. Це, зокрема, вміння організувати знайомство із партнерами по комунікації, адекватно ситуації висловити прохання, пропозицію, докір, співчуття, побажання.

Практична діяльність юриста включає у себе різноманітні інтелектуально-пізнавальні, оціночні, комунікативні дії, які передбачають аналіз поведінки, глибинних рушіїв тих чи інших вчинків людини, а також прийняття відповідних рішень і реалізацію їх у відповідності із встановленими процедурними вимогами. Робота слідчих, суддів, адвокатів, інспекторів митних служб та інших відрізняється наявністю значних інтелектуальних навантажень, пов'язаних зі складністю завдань, що вирішуються, врахуванням великої кількості різноманітних (часом суперечливих) факторів.

Характерна особливість комунікативної діяльності юриста – наявність у ній оціночних психічних процесів, мета яких полягає у визначенні своєї позиції, свого ставлення (позитивного чи негативного) до заяви, події, факту. Частіше оціночний процес з боку юридичного працівника являє собою

розгорнуте зіставлення фактичних даних із оціночними критеріями – правовими нормами і вимогами. Проте, оціночне судження залежить не лише від об'єктивного стану справ, а й від потреб, інтересів і намірів юриста, від його особистісних якостей. Звідси можемо констатувати, що ефективна діяльність фахівця у юридичній галузі можлива за умови сформованості у нього таких якостей, як принциповість, об'єктивність, неупередженість, послідовність тощо.

ВИСНОВКИ ЗА ТЕМОЮ

1. Юридична комунікація – це особливий комплекс, що включає у себе різноманітні інформаційні конструкції й безпосередньо процедуру трансляції цих конструкцій. У більш широкому визначенні, це багатовекторний процес розвитку професійних контактів між учасниками правових дій, який реалізується в усній і писемній формі у ході створення, тлумачення та застосування правових норм; цей процес спричинений потребою у спільній діяльності і вбирає у себе обмін інформацією, сприйняття і розуміння однією людиною іншої, формування єдиної стратегії і тактики взаємодії у професійній юридичній діяльності.

2. Правова комунікація є не тільки феноменом права, а й спілкування. Її належить розглядати не просто як правову взаємодію, а як урегульований нормами права акт спілкування, інтерактивний діалог між суб'єктами права, реалізований за допомогою мови та інших знакових систем.

3. У сучасних умовах розвитку суспільства правова поведінка особи формується під впливом всієї системи соціально-економічних відносин, за умови активної ролі громадської свідомості. Ефективність комунікативних процесів, від якої істотно залежить динаміка та спрямованість самоорганізації суспільства, визначається ще й цілою низкою чинників юридичного, психологічного, соціо-психо-лінгвістичного, морально-етичного та інших планів.

ТЕМА 3. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ.

(2 год.)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Правовий текст: особливості творення та інтерпретації.
2. Усне мовлення як інструмент професійного спілкування.
3. Уміння слухати у професійній діяльності юриста.
4. Бар'єри у спілкуванні.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
2. Барулин В.С. Человек и общественный мир как система // Личность. Культура. Общество. – 2005. Т.7. Вып. 2(26). – С. 208-234.
3. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М: Изд-во Моск. ун-та, 2008. – 200 с.
4. Бороздіна Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. – К. : «Інновація», 2006. – 224 с.
5. Гуревич П.С. Целостность человека как социальная проблема // Личность. Культура, Общество. 2003. Т. 5. Спец. вып. – №1-2. – С. 107-125.
6. Деркач А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Р. Зазыкин, А. К. Маркова. – М : РАГС, 2010. – 124 с.
7. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
8. Іванов В. Основи теорії масової комунікації : Навч. посібник / За наук. ред. В. Різуна – К.: Центр Вільної Преси, 2010. – 258 с.
9. Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник / Отв. ред М.И. Панов. – М. : ООО «Агентство – «КРПА Олимп», 2005. – 960 с.
10. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М : Юрайт, 2012. – 415 с.
11. Межуев В.М. Культура как деятельность // Теория и практика культуры: Альманах. Вып.3. – М. : Из-во РАГС, 2005. – с.101-129
12. Лотман Ю.М. Будем работать для будущего // Воспитание души. СПб. : Искусство-СПБ, 2003, С. 158-190.

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформувати у студентів знання щодо видів, форм та специфіки вербального спілкування, його норм й правил, шляхів застосування на практиці, особливостей етикету в різних умовах трудової діяльності.

ВСТУП

Навіть побіжний аналіз необхідних юристу умінь, навичок, ціннісних установок та особистісних властивостей дозволяє зробити висновок: готовність до продуктивної комунікації є невід’ємною складовою професійної компетентності юриста. І незалежно від того, створює він законопроект чи проводить слідство, виносить вирок чи захищає права підсудного, йому важливо бути готовим до вербальних та невербальних контактів і обміну інформацією, до вироблення оптимальної стратегії і тактики взаємодії у власній професійній діяльності. Відповідно, чим вищий

рівень комунікативної культури юриста, тим ефективніше він вирішуватиме професійні завдання.

I. ПРАВОВИЙ ТЕКСТ: ОСОБЛИВОСТІ ТВОРЕННЯ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЇ.

Правовий текст може бути інтерпретований як комунікативно-пізнавальна одиниця (Т. Двідзе), без якої право існувати не може. Право в цьому аспекті постає як порядок комунікативних відносин, що виникають на основі нормативно-правової інтерпретації різних правових текстів, що мають як вербальний, так і невербальний характер. Правовий текст створюється за допомогою специфічних мовних засобів, а тому необхідно спочатку розібратися, що являє собою мова права.

Оскільки правовий текст створюється за допомогою саме юридичної мови, або іншими словами, системи вербальних і невербальних символів, які позначають різні сторони і явища правової дійсності, відповідно, сама мова права може бути представлена як сукупність чотирьох типів слововживання:

- *мова закону*, або система словесних символів, які використовуються у ході спілкування законодавця із суб'єктами права засобами правових установок;

- *мова юридичної практики*, або система словесних символів, що використовуються у процесах реалізації права – у судочинстві, у роботі органів законодавчої та виконавчої влади, а також у діяльності органів місцевого самоуправління;

- *мова юридичної науки*, або система словесних символів, що використовуються спеціалістами у галузі права з метою пояснення і обґрунтування правових норм і побудови різноманітних теорій;

- *мова правової освіти*, або система словесних символів, які використовуються у процесах масового спілкування з метою правового виховання особистості.

Таким чином, юридична мова – сукупність граматичних, логічних і інших способів передачі та оформлення понятійного змісту права.

II. УСНЕ МОВЛЕННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ.

Вербальна комунікація передбачає використання мови з її багатою фонетикою, лексикою, синтаксисом. Усне мовлення – найважливіший інструмент професійного спілкування, форма існування мови, що безпосередньо проявляється у професійній діяльності юриста.

У психології розрізняють *внутрішнє і зовнішнє мовлення*. Внутрішнє мовлення не слід розглядати спрощено, у вигляді промовляння окремих слів або фраз «про себе». Воно являє собою більш складний процес, що є своєрідним підґрунтям для розгорнутого висловлювання вголос.

Внутрішнє мовлення є переважно ситуативним, тобто завжди пов'язане з певною ситуацією, умовами, які його викликають. Цим і пояснюються його фрагментарність, стислість. Поряд зі словами у внутрішньому мовленні можуть бути використані образи і схеми, тобто предмет мовлення може бути не названий, а поданий як образ (образ-схема).

Найпростішою формою зовнішнього мовлення є афективне, тобто таке, що складається з окремих вигуків, звичних мовних штампів. Спонукальним моментом такого мовлення є афективна напруга мовця. У ній часто відсутні чіткий задум, усвідомлений мотив. Тому, аналізуючи подібні афективно забарвлені висловлювання, можна зробити висновки про психічний стан особи. В окремих випадках подібні фрази можуть мати і симулятивний характер, коли свідок, наприклад, намагається ввести слідство, суд в оману щодо свого істинного емоційного стану, дійсного ставлення до подій.

Найбільш поширеною в юридичній практиці є усне *діалогічне мовлення* – основний вид мовлення, який використовується у процесі спілкування слідчого, судді, прокурора, адвоката з учасниками кримінального та цивільного процесів, різними посадовими та іншими особами.

Особливим видом усного мовлення є *монологічне мовлення*, що являє собою розгорнутий виклад системи поглядів, думок, знань людини. Монолог є одновекторним типом спілкування, що не вимагає комунікативної реакції комуніката. Як форма мовлення монолог являє собою найбільш розлоге й логічно організоване повідомлення під час спілкування.

Ще одним різновидом зовнішньої мови є письмова мова – найбільш складний вид монологічного висловлювання, що вимагає точного знання предмета викладу, правильного використання лексико-граматичних кодів мови.

У кримінальному, цивільному процесі письмова монологічна мова використовується при складанні процесуальних документів, в яких виражається позиція їх упорядника, аналізуються докази, викладаються мотиви прийнятих рішень.

У зв'язку із чіткою регламентацією складання процесуальних документів в криміналістичній літературі можна зустріти термін «протокольна мова» («протокольний стиль викладу»). Під цим терміном мається на увазі не тільки сукупність спеціальних юридичних термінів і понять, а й певні мовні звороти, стилістичні правила складання процесуальних документів, їх обов'язкові реквізити.

За манерою мовної поведінки можна зробити висновок про індивідуально-психологічні особливості людини, її виховання, інтелектуальний розвиток, особливості мислення, психічний стан, характерні психічні відхилення або розлади психіки.

Найбільш поширеними порушеннями мовлення є:

- логорея – підвищена мовна активність, перескакування з однієї теми на іншу, коли мовець не чекає відповіді на свої питання;
- персеверація – багаторазова повторюваність висловлювань повністю або частково;

– розірваність мовлення, відсутність у ньому смислового змісту при зовні правильній граматичній формі, а також зайва докладність, перенасичення подробицями, в'язкість викладу;

– резонерство, мудрування, безпідставність і безплідність міркувань аж до їх повної безглуздості.

Свої особливості має мовна поведінка і в кримінальному середовищі, в якому поширений кримінальний жаргон. За кримінальним жаргоном співбесідника можна вивчати як психологію особистості окремого злочинця, його приналежність до певного злочинного співтовариства, так і психологію конкретних кримінальних груп.

Особливості мовної поведінки юриста безпосередньо пов'язані з його освітою, вихованням, соціальним статусом. Висловлювання юриста у процесі професійного спілкування наповнені правовими поняттями, містять мовні конструкції, що відповідають правилам мовного етикету, дотримання якого сприяє встановленню і підтриманню психологічного контакту, взаєморозумінню сторін.

ІІІ. УМІННЯ СЛУХАТИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА.

Практика ділової взаємодії показує, що вміння цілеспрямовано, активно слухати є запорукою успіху у професійній діяльності. Уміння слухати – це необхідна умова розуміння позиції партнера, об'єктивної оцінки існуючих між партнерами по комунікації розбіжностей.

Ефективне слухання передбачає:

- сприйняття інформації від мовців, при якому слухач утримується від вираження своїх емоцій;

- заохочувальне ставлення до мовця, коли слухач ніби «підштовхує» його продовжувати вербальне спілкування;

- вплив на мовця, що спонукає його до послідовного («крок за кроком») розгортання думки .

Слухання – процес активний. Наукові дослідження показали, що сучасні адміністратори щодня витрачають 40% службового часу на слухання, водночас ефективність слухання (точність сприйняття інформації, процедурна культура, ефект розуміння тощо) у більшості з них, як правило, не висока – близько 25%.

Американський дослідник комунікативних процесів Келлі виділяє чотири види слухання.

1. *Спрямоване, критичне слухання*, коли учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення (найчастіше превентивно, тобто спілкування розпочинається вже з установкою на критичне сприйняття інформації), а потім намагається його зрозуміти. Таке слухання буває доречним там, де обговорюються рішення, проекти, ідеї, точки зору тощо.

2. *Емпатійне слухання*, при якому учасник ділової взаємодії приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Таке слухання є ефективним лише в тому випадку, коли мовець викликає у слухача позитивні емоції.

3. *Нерефлексивне слухання*, що передбачає мінімальне втручання у мову співрозмовника при максимальній зосередженості на ній.

Нерефлексивне слухання прийнятне у таких ситуаціях:

- партнер «горить бажанням» висловити свою точку зору, ставлення до чого-небудь;
- партнер хоче обговорити наболілі питання, він переживає негативні емоції;
- партнеру важко висловити словами те, що його хвилює;
- партнер сором'язливий, невпевнений у собі.

Нерефлексивне слухання є доречним і тоді, коли співрозмовник має бажання висловити своє, вже сформоване ставлення до особи чи події, докладно пояснити власну точку зору з певного питання. Таке слухання корисне для встановлення суті і основного змісту справи, з якою, наприклад, клієнт звертається до юрисконсульта, або пропозиції чи скарги у ході проведення переговорів, в цілому для з'ясування потреб і запитів клієнта.

Специфіка нерефлексивного слухання полягає в умінні «уважно» мовчати, не перериваючи мову співбесідника своїми зауваженнями. Нейтральні, по суті незначущі фрази («Так!», «Як це?», «Розумію вас...», «Що?») є тими «мінімальними» і найпростішими інструментами комунікації, які дозволяють змістовно продовжити бесіду.

4. *Активне рефлексивне слухання*. При такому слуханні із мовцем встановлюється зворотний зв'язок.

Юрист у спілкуванні із клієнтом повинен бути активним слухачем. Активне слухання проявляється у таких ознаках:

- слухач постійно дає зрозуміти співрозмовнику, що він уважно його слухає. Це проявляється у міміці, жестах, у підкресленні почутого за допомогою спеціальних слів, звуків, які мають переконати співрозмовника, що його розуміють;
- слухач час від часу повторює окремі фрази, сказані клієнтом для того щоб показати йому, що він уважно слухає;
- слухач дивиться в очі співрозмовнику, підтримує візуальний контакт із ним, підтверджуючи таким чином, що він зацікавлений у спілкуванні. Адже якщо не звертати уваги на вираз очей, жести і рухи свого співрозмовника, то ви почуєте лише незначну частину того, що він вам розповідає;
- слухач не повинен перебивати співрозмовника, його коментарі не можуть бути оцінюючими або звинувачувальними.

Оскільки до юристів найчастіше звертаються люди із травмованою психікою або у стані психічної напруженості, фрустрації, то і ставлення до них має бути відповідним: чуйним, уважним, особливо у ситуації, коли вони вперше розповідають про себе та свої проблеми.

Незалежно від предмету професійного спілкування слід пам'ятати: якщо людина переконана, що її не слухають, вона не скаже того, що вам необхідно почути.

IV. БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ.

Найбільш типова помилка в оцінці процесу спілкування стає очевидною після фрази одного із співрозмовників: «Я сказав те, що хотів. Він зрозумів те, що я хотів сказати». Досить часто виявляється, що партнер зрозумів далеко не все або зрозумів зовсім не так, як хотілося оповідачеві.

Причиною такої ситуації, як правило, є численні бар'єри у спілкуванні, які умовно можна об'єднати у такі групи:

Семантичний бар'єр виникає тоді, коли ділові партнери користуються одними і тими ж знаками (у тому числі словами) для позначення абсолютно різних речей. Причини виникнення такого бар'єру можуть бути різними. Аби подолати семантичний бар'єр, необхідно знати особливості культурного, соціального розвитку партнера по спілкуванню, використовувати зрозумілу для нього лексику.

Фонетичні бар'єри виникають на перцептивному рівні, коли людина сприймає й ідентифікує елементи мовлення – слова, звуки тощо. Причина – погана вимова (нечітка, коли людина ніби «жує» слова, або надто тиха, інші вади вимови).

Бар'єр, пов'язаний із невмінням слухати проявляється у тому, що партнер перебиває співрозмовника, починає говорити про своє або поринає у власні думки і зовсім не реагує на слова мовця.

Бар'єр модальностей виникає тоді, коли людина не замислюється над тим, який канал сприйняття є у співрозмовника пріоритетним: зоровий (візуальний), слуховий (аудіальний), кінестетичний.

Усвідомлення того, що у кожної людини є певний пріоритетний канал сприйняття, робить нас більш толерантними, а вміння його визначати дозволяє знайти адекватний спосіб спілкування з конкретним співрозмовником, зробити контакт з ним не тільки безконфліктним, але й ефективним.

ВИСНОВКИ ЗА ТЕМОЮ

1. Особливості мовної поведінки юриста безпосередньо пов'язані з його освітою, вихованням, соціальним статусом. Висловлювання юриста у процесі професійного спілкування наповнені правовими поняттями, містять мовні конструкції, що відповідають правилам мовного етикету, дотримання якого сприяє встановленню і підтриманню психологічного контакту, взаєморозумінню сторін.

2. Висловлювання юриста у процесі професійного спілкування наповнені правовими поняттями, містять мовні конструкції, що відповідають правилам мовного етикету, дотримання якого сприяє встановленню і підтриманню психологічного контакту, взаєморозумінню сторін.

3. Практика ділової взаємодії показує, що вміння цілеспрямовано, активно слухати є запорукою успіху у професійній діяльності. Уміння слухати – це необхідна умова розуміння позиції партнера, об'єктивної оцінки існуючих між партнерами по комунікації розбіжностей.

ТЕМА 4. НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ЮРИСТА.

(2 год.)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Невербальне спілкування: види та особливості застосування.
2. Жести у системі невербальних засобів комунікації.
3. Поза та рухи тіла.
4. Міміка та візуальний контакт у невербальному спілкуванні.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Барулин В.С. Человек и общественный мир как система // Личность. Культура. Общество. – 2005. Т.7. Вып. 2(26). – С. 208-234.
2. Березин В.М. Массовая коммуникация: сущность, каналы, действия. – М.: «РИП-холдинг», 2003. – 174 с.
3. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М: Изд-во Моск. ун-та, 2008. – 200 с.
4. Бороздіна Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. – К. : «Інновація», 2006. – 224 с.
5. Гуревич П.С. Целостность человека как социальная проблема // Личность. Культура, Общество. 2003. Т. 5. Спец. вып. – №1-2. – С. 107-125.
6. Деркач А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Р. Зазыкин, А. К. Маркова. – М : РАГС, 2010. – 124 с.
7. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
8. Іванов В. Основи теорії масової комунікації : Навч. посібник / За наук. ред. В. Різуна – К.: Центр Вільної Преси, 2010. – 258 с.
9. Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник / Отв. ред М.И. Панов. – М. : ООО «Агентство – «КРПА Олимп», 2005. – 960 с.
10. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М : Юрайт, 2012. – 415 с.
11. Межуев В.М. Культура как деятельность // Теория и практика культуры: Альманах. Вып.3. – М. : Из-во РАГС, 2005. – с.101-129

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформувати у студентів знання щодо основ невербального спілкування, його норм й правил, шляхів застосування на практиці, особливостей етикету в різних умовах трудової діяльності.

Основна проблема: Опитування, проведені серед студентів, свідчать про актуалізацію запиту студентської молоді на системне і ґрунтовне вивчення основ комунікативної діяльності у галузі юриспруденції. Майбутні юристи вказують на певні труднощі у спілкуванні з однолітками і педагогами,

недостатньо активну позицію у професійних та соціальних стосунках, необізнаність із ефективними способами спільної діяльності в умовах вирішення професійних завдань. Відтак актуальним постає завдання формування комунікативної культури у студентів впродовж їх навчання у вищій школі із врахуванням вимог щодо професійних якостей, знань та умінь спеціалістів юридичної справи.

ВСТУП

Невербальні компоненти спілкування є частиною орієнтувальної основи спілкування для комунікатора. Іншими словами, характер спілкування з самого початку значною мірою задається просторовими та деякими іншими візуальними «ключами», як-от: поза, жести, міміка. Дослідивши ці дані, можна краще зрозуміти оточуючих людей, дізнатися про їх справжнє ставлення до вас, їх приховані схильності і справжні наміри.

Знання невербальної мови дозволяє не тільки краще зрозуміти співбесідника, а й (що найважливіше) передбачити, яку реакцію викликало у нього почуте ще до того, як співрозмовник висловиться, відчутти необхідність змін для досягнення бажаного результату.

I. НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ: ВИДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ

Невербальна комунікація, як правило, представлена наступними системами: візуальна, акустична, тактильна, ольфакторна .

Візуальна система включає у себе:

- жести, жестикуляцію;
- міміку, пози;
- реакції шкіри (почервоніння, збліднення, потовиділення);
- контакт очей (візуальний контакт);
- допоміжні засоби спілкування, в тому числі: підкреслення або приховування особливостей будови тіла (ознак статі, віку, раси тощо) за допомогою одягу, зачіски, косметики, окулярів або інших предметів, зокрема перебирання дрібних предметів у руках та інше.

Акустична система вбирає у себе наступні аспекти:

- паралінгвістична система (система вокалізації, тобто темп голосу, його діапазон, тональність);
- екстралінгвістична система (наявність у мовленні пауз, а також інших реакцій, як-от: покашлювання, сміх, плач, темп мовлення).

Тактильна система – дотики, потиск рук, обійми, поцілунки.

Ольфакторна система включає приємні і неприємні запахи оточуючого середовища, природний і штучний запах людини.

За іншою класифікацією невербальні засоби спілкування утворюють такі групи:

- паралінгвістичні (інтонація, пауза, дихання, дикція, темп, гучність,

ритміка, тональність, мелодика);

- екстралінгвістичні (сміх, шум, оплески тощо);
- кінестетичні (жести, міміка);
- проксемічні (поза, рухи, дистанція);
- допоміжні засоби, що також є джерелом інформації (загальна моторика різних частин тіла, одяг, зачіска, окуляри, борода, дрібні предмети в руках тощо).

Більшість дослідників схиляються до думки, що словесний канал використовується для передачі інформації, тоді як невербальний – для трансляції міжособистісних відносин. Невербальне спілкування цінне тим, що проявляється, як правило, несвідомо і мимохіть. Воно обумовлене імпульсами нашої підсвідомості. А з огляду на те, що імпульси ці підробити не можливо, то довіряти невербальному каналу комунікації ми маємо більше підстав, ніж вербальному.

Досить часто знакова система невербальної комунікації суперечить реальній мові, а тому розуміння мови знаків дозволяє пізнати істинний смисл сказаного. Слід мати на увазі: якщо позбавити людину можливості демонструвати ці знаки, змінюється її психологічний стан. Наприклад, якщо людина не в змозі продемонструвати жестами негативне ставлення до вас, цілком можливо, що поступово вона змінить це ставлення на краще.

Компоненти невербального спілкування найбільш значимі у перші секунди знайомства, коли не вимовлено ще жодного слова, а перша оцінка співрозмовника вже отримана за допомогою «зчитування інформації» з таких невербальних компонентів, як хода людини, її загальний вигляд, міміка обличчя. Змінити враження, сформоване в ході такого невербального спілкування, буде вже досить проблематично.

II. ЖЕСТИ У СИСТЕМІ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ.

До жестів відносять різноманітні рухи тіла, а до міміки – вираз обличчя мовця. Слово «жест» запозичено з французької мови, а французька мова це слово успадкувала з латини – «gestus» означає «постава, поза, рух тіла». Значення окремого жесту коливається від цілого повідомлення до позначення окремого звуку. Антропологи виявили, що людське тіло може набувати до тисячі найрізноманітніших стійких поз, значна частина яких має чітко виражене комунікативне призначення.

Міміка та жести можуть підсилювати інформацію, а іноді можуть надавати їй несподіваного підтексту, ілюструючи тим самим відому сентенцію, що мова дана для того, щоб приховувати свої думки. Не слід випускати з уваги й те, що у спонтанному мовленні, коли важко підшукати потрібне слово, його заміняють жестом. Якщо, наприклад, запитати, що таке кручені сходи, людина мимоволі починає рукою зображати спіраль.

Основними невербальними засобами спілкування є жести:

– *жести-символи* – дуже обмежені рамками тієї чи іншої культури або місцевості, і є найпростішими прийомами невербального спілкування;

– *жести-ілюстратори* – використовуються для пояснення сказаного (наприклад, вказівка рукою), також є простими прийомами невербального спілкування;

– *жести-регулятори* – відіграють важливу роль на початку і наприкінці бесіди. Один з таких жестів-регуляторів – рукостискання. Це традиційна і найдавніша форма привітання. Ці жести є вже більш складними прийомами невербального спілкування;

– *жести-адаптори* – супроводжують наші почуття і емоції. Вони нагадують дитячі реакції і проявляються в ситуаціях стресу, хвилювання, стають першими ознаками переживань – нервове перебирання одягу, постукування ногою, ручкою тощо.

Окремі дослідники поділяють усі жестові засоби спілкування на натуральні і конвенційні.

Натуральні (природні і потенційно природні) жести вживаються в повсякденному спілкуванні одночасно із вербальною комунікацією, вони засвоюються в контексті повсякденного спілкування без спеціального навчання.

Конвенційні (умовні, символічні) жести відносно незалежні від мови, вони повторюють структуру мови і вимагають спеціального навчання. До конвенційних жестових систем відносять: таємну мову жестів кочових народів, американських індіанців, систему жестів глухонімих, ритуальні жести ченців, системи професійних жестів (регулювальників дорожнього руху, спортивних суддів, диригентів, водолазів, будівельників, військових) тощо.

Вибір жесту (з прийнятих у певній національній культурі) обумовлюється не тільки ситуацією спілкування, відносинами між партнерами по спілкуванню (випадкові, офіційні, інтимні, дружні тощо), але й особистістю комунікатора. Жести можуть багато розповісти про людину. Вони можуть вказати на національність, темперамент, емоційний стан, ставлення до співрозмовника. Жести дозволяють виявити характер вищої нервової діяльності людини, схильність до логічного або художнього типу.

За своєю фізичною природою жести поділяються на мануальні (ручні) і рухи головою. Мануальні, у свою чергу, об'єднуються у підгрупи жестів, що виконуються однією рукою або двома руками, і жестів, що розрізняються за активно використовуваною частиною руки: кистьові, ліктьові, пальцеві, плечові, змішані.

За характером впливу на співрозмовника жести поділяються на *візуальні*, *візуально-акустичні*, *візуально-тактильні* і *візуально-акустично-тактильні* жести. Основними є візуальні жести. Адже реакція, отримана візуальним каналом, як правило, випереджає вербальну. Наприклад, кивок головою на знак згоди значно випереджає словесну ствердну відповідь.

У кожній конкретній ситуації спілкування окремі невербальні компоненти можуть нести своє смислове навантаження. Наприклад, жест

може бути основним, додатковим або просто малозначущим нюансом спілкування. Вибір основного комунікативного компонента обумовлюється завданням спілкування. Якщо потрібно встановити дружній контакт, використовуються одні жести, якщо висловити незадоволення – інші. В одній ситуації важливою є міміка, в іншій – жест. Приміром, щоб висловити невдоволення, «надувають» губи, щоб утішити в горі – обіймають за плечі.

У професійному спілкуванні юристу важливо знати смислове наповнення найбільш розповсюджених жестів, аби отримати повну інформацію про співрозмовника.

III. ПОЗА ТА РУХИ ТІЛА.

Хоча обличчя є джерелом інформації про психологічний стан людини, воно все ж таки є менш інформативним, ніж тіло: мімічні вирази обличчя свідомо контролюються людиною краще, ніж рухи тіла. Тому так важливо знати, яку інформацію можна отримати, якщо перенести фокус спостереження з обличчя людини на її тіло і рухи.

Як правило, нашу увагу одразу привертає постава людини. Мати гарну поставу зовсім не означає бути витягнутим у струнку; мова йде про природність посадки голови і таке положення хребта, коли тіло не напружене і не скуте.

Поза та рухи тіла красномовно «говорять» про характер людини та її ставлення до ситуації. Так, якщо партнер по комунікації намагається весь час опертися на щось або притулитися до стінки, то він потребує вашої підтримки; ситуація є для нього незрозумілою, відповіді на важливі для нього питання він не має.

Якщо співрозмовник тримає руки в кишенях, за спиною або схрещує на грудях, він є замкненою людиною. Якщо ж долоні рук знаходяться у полі зору партнера по комунікації, то ця людина відкрита до спілкування. Те, що обличчям людина спирається на схрещені долоні або затиснуту у кулак руку, свідчить про внутрішній монолог, відсутність інтересу до ситуації.

Певний психологічний стан людини передають і такі пози, як «іти з високо піднятою головою», «розправити плечі», або, навпаки, «стояти на напівзігнутих ногах».

Пози учасників бесіди відображають їх субординацію. Досить часто психологічна субординація – прагнення домінувати або, навпаки, підкорятися – може не збігатися зі статусом. Буває й так, що співрозмовники займають рівне становище, але один з них прагне показати свою перевагу.

Розглянемо найбільш поширену комбінацію розташування двох співрозмовників. Один присів на краєчок стільця, поклавши руки на коліна, інший – розвалився, недбало закинувши ногу на ногу. Відносини між цими людьми цілком очевидні й без аналізу їхньої розмови: перший є підлеглим, залежним від другого, тоді як той усім своїм виглядом демонструє більш високе становище у соціальній ієрархії.

Юристу в силу специфіки професійних комунікацій вкрай необхідно володіти знаннями щодо особливостей пози та рухів тіла людини.

IV. МІМІКА ТА ВІЗУАЛЬНИЙ КОНТАКТ У НЕВЕРБАЛЬНОМУ СПІЛКУВАННІ.

Найбільше інформації у ході спілкування ми «зчитуємо» з обличчя людини. Дослідження основних мимічних станів – радості, гніву, страху, відрази, здивування, страждання – дозволило обґрунтувати підходи до аналізу виразу обличчя на основі мимічних ознак. Сукупність таких ознак свідчить про певний емоційний стан людини. Розглянемо найбільш типові з них.

Про щирість слів і намірів людини свідчить симетрія у відображенні на обличчі почуттів. Водночас незгодженість мимики правої і лівої частини дає підстави запідозрити співрозмовника у неправдивості. Зауважимо, що без належних тренувань «зафіксувати» мимічні прояви іншої людини досить важко. При цьому позитивні емоції (радість, задоволення) розпізнаються набагато легше, ніж негативні (сором, відраза, розчарування).

Особливою емоційною виразністю відрізняються губи, «читати» за ними найлегше. Так, посилена рухливість рота, кусання губ є ознаками схвильованості, а скривлений в один бік рот видає скепсис або насмішку.

Посмішка на обличчі, як правило, свідчить про доброзичливе ставлення або потребу у схваленні. Посмішка для чоловіка – це добра нагода продемонструвати іншим, що він володіє собою у будь-якій ситуації. Посмішка жінки у більшості випадків відображає її фактичний настрій. Не варто довіряти стандартним тлумаченням значення посмішки, оскільки вона може відображати безліч відтінків у почуттях і настроях людини, її численні мотиви і прагнення.

Візуальний контакт свідчить про готовність до спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, ми маємо підстави вважати, що до нас чи до того, що ми говоримо і робимо, ставляться погано.

За допомогою очей передаються найбільш точні сигнали про стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддається свідомому контролю. При сталому освітленні зіниці можуть розширюватися чи звужуватися в залежності від настрою. Якщо людина збуджена, зацікавлена чимось або знаходиться в піднесеному настрої, її зіниці розширюються в чотири рази, порівняно із нормальним станом. Навпаки, сердитий похмурий настрій змушує зіниці звужитись.

Якщо ви помітили, що в якийсь момент діалогу партнер перестав направляти на вас свій погляд, а бесіда така, що не вимагає від нього великого інтелектуального напруження – це означає, що його ставлення до вас погіршилося.

ВИСНОВКИ ЗА ТЕМОЮ

1. Невербальні компоненти спілкування є частиною орієнтувальної основи спілкування для комунікатора. Іншими словами, характер спілкування з самого початку значною мірою задається просторовими та

деякими іншими візуальними «ключами», як-от: поза, жести, міміка. Дослідивши ці дані, можна краще зрозуміти оточуючих людей, дізнатися про їх справжнє ставлення до вас, їх приховані схильності і справжні наміри.

2. У професійному спілкуванні юристу важливо знати смислове наповнення найбільш розповсюджених жестів, аби отримати повну інформацію про співрозмовника.

3. Знання невербальної мови дозволяє не тільки краще розуміти співбесідника, а й (що найважливіше) передбачити, яку реакцію викликало у нього почуте ще до того, як співрозмовник висловиться, відчуті необхідність змін для досягнення бажаного результату. Невербальне спілкування дозволяє показати, що ви розумієте надіслані вам сигнали, і відповідати на них.

ТЕМА 5. КОНФЛІКТИ У КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСАХ. (2 год.)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Конфлікти у просторі юридичної комунікації.
2. Методи подолання конфліктів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения: Избр. Псих. Труды. – 2-е изд. – М. : «МОДЭК», 2002. – 256 с.
3. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
4. Ващук В. М. Конфліктологія. – К. : Знання, 2003. – 302 с.
5. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
6. Гречин А.С. Социология правового сознания: Учеб.пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 256 с.
7. Дьюи Дж. Психология и педагогика мышления. (Как мы мыслим) Пер. с англ. Н.М. Никольской. – М.: Лабиринт. – 1999. – 192 с.
8. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
9. Еникеев М.И. Юридическая психология: Учебник для вузов. - М.:Издательство НОРМА, 2000. – 517 с.
- 10.Козырев Г. И. Введение в конфликтологию / Г. И. Козырев. – М. : ВЛАДОС, 2000. – 235 с.

11. Конфликтологія: Учебник. Изд. 2., испр. / Под ред. А.С. Кармина. Серия «Учебник для вузов. Специальная література». – С.Пб.: Изво «Лань», 2000. – 448 с.
12. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М. Герасіної та М.І. Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
13. Конфлікти в суспільствах, що трансформуються // Збірник наукових статей (за матеріалами XI Харківських політологічних читань). – Харків.: «Право», 2001. – 196 с.
14. Кудрявцев В.Н. Юридическая конфликтология. – РАН, Центр конфликтологических ис-ний. – М., 1995. – 320 с.
15. Кудрявцев В. Н. Юридический конфликт / В. Н. Кудрявцев // Государство и право. – 2005. – № 9. – С. 13 -17.

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформулювати у студентів знання щодо сутності, видів та способів подолання конфліктів у професійній діяльності, відповідних норм і правил, шляхів застосування їх на практиці, а також особливостей конфліктних ситуацій в різних умовах трудової діяльності.

ВСТУП

Дієвість комунікативного процесу визначається наявністю згоди між співрозмовниками, яка виникає у результаті повного або часткового порозуміння. Якщо ж внаслідок комунікації виникає конфлікт, то це свідчить про незавершеність комунікативного процесу, про його нецілісність, неефективність. В умовах переживання у щоденній професійній діяльності численних конфліктних ситуацій різного рівня складності юристу слід пам'ятати: вихід із конфлікту є необхідним комунікативним ефектом, що забезпечує основну функцію комунікації – встановлення й підтримання контакту між комунікаторами. Найбільш ефективними для розв'язання конфлікту є прояв доброзичливості, розуміння іншої людини, готовність до співробітництва.

I. КОНФЛІКТИ У ПРОСТОРІ ЮРИДИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ.

Конфлікт (від лат. *conflictus* – «зіткнення») – це протистояння між індивідами або ідентичними групами індивідів на основі незадоволення загальнолюдських потреб (конфлікт потреб) та інтересів (конфлікт інтересів). Конфлікт виникає у разі зіткнення протилежних інтересів, позицій, поглядів, цілей і способів їх досягнення. Однак, самої лише «поляризації» цих рушіїв комунікації замало: по-перше, суперечності повинні бути достатньо вагомими; по-друге, для конфлікту потрібні конкретні «кроки», тобто одна із сторін повинна проявити ініціативу, яка засвідчить зазіхання однієї особи на інтереси іншої, і має відбутися негативно забарвлена реакція цієї іншої

сторони. Такі дії у своїй сукупності створюють інцидент. Відповідно, створюється конфліктна ситуація і конфлікт розвивається.

Усі теорії причин значних соціальних конфліктів можна умовно об'єднати у дві великі групи: (1) *предметні* – зовнішні по відношенню до людини; (2) *функціональні* – ті, що пов'язані з іманентно притаманними людині якостями і властивостями.

Серед соціальних конфліктів особливе місце посідає *юридичний конфлікт*. На думку В. Кудрявцева, юридичний конфлікт можна визначити як протиборство суб'єктів права у зв'язку із застосуванням, порушенням або тлумаченням правових норм. Дослідник стверджує, що «юридичним є будь-який конфлікт, в якому суперечка так чи інакше пов'язана з правовими відносинами сторін (їх юридично значущими діями або станами), і суб'єкти або мотивація їх поведінки, або об'єкт конфлікту мають правові ознаки, а конфлікт тягне юридичні наслідки».

Існують власне юридичні конфлікти, і конфлікти, що не є юридичними в прямому розумінні цього слова, але містять правовий компонент. У соціології права юридичним називають конфлікт між соціальними суб'єктами, що виникає внаслідок відмінності їх правових інтересів і неузгодженості позицій щодо їх правового статусу. Правовий статус суб'єктів, таким чином, виступає предметом юридичного конфлікту.

Юристу для ефективної комунікації необхідно мати уявлення про:

- структуру конфлікту;
- його функції;
- динаміку;
- типологію конфліктів.

Для юридичного конфлікту більш прийнятною є наступна градація стадій розгортання:

I. *Передконфліктна* стадія, що включає дві фази: 1) нагромадження і загострення протиріч, що включає ідентифікацію, тобто визначення суб'єктів, які перешкоджають досягненню мети, вважаються винними, а також формування стратегії та тактики розвитку конфлікту; 2) інцидент, якась зовнішня подія, що зрушує конфлікт з місця.

II. *Власне конфліктна* стадія, що проходить у своєму розвитку три фази: 1) перехід до конфліктної поведінки, що має відкритий або прихований характер; 2) досягнення у розвитку конфлікту критичної точки, тобто його максимальної гостроти, сили та напруги; 3) переоцінки цінностей або вибору, коли конфліктуючі сторони остаточно вибирають певну модель поведінки (досягнення своїх цілей за рахунок іншої сторони і доведення конфлікту до ще більшого напруження або перехід у приховану форму за рахунок поступок, або пошук способів остаточного розв'язання конфлікту)

III. *Розв'язання конфлікту* внаслідок зміни умов конфліктної ситуації, установок суперників, односторонніх або двосторонніх поступок, усунення протидіючої сторони, втручання третьої сили. Воно може бути часткове або повне.

II. МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ

Методи подолання конфліктів поділяються на *прямі, опосередковані та методи усунення причини конфлікту*. Зупинімося детальніше на перших двох видах.

До прямих методів можна віднести відкриту дискусію між учасниками конфлікту у присутності авторитетних осіб, у ході якої заслуховуються аргументи кожної із сторін. Обов'язкова вимога – уникання емоційних реакцій, зосередження на фактах та прийнятних у суспільстві установках. Прямим методом вважаються санкції, які застосовують до обох або однієї із конфліктуючих сторін, а також «розведення» учасників конфліктів у просторі, усунення можливостей для їх спілкування.

Опосередковані методи подолання конфлікту засновані на таких принципах:

(1) *принцип «сплеску почуттів»*.

(2) *принцип «емоційного заміщення»*, що ґрунтується на позиції, яку зазвичай займає якась конфліктуюча сторона – це позиція «безпідставно ображеної людини».

(3) *принцип «авторитетного третього»*, згідно із яким одна конфліктуюча сторона має почути від авторитетної для неї особи схвальні відгуки щодо себе, висловлені іншою стороною;

(4) *принцип «оголення агресії»*, коли відбувається навмисне загострення конфлікту у замаскованій формі: у інтелектуальному двобої, спортивних змаганнях тощо;

(5) *принцип «примусового слухання»*, який передбачає, що відповіді на претензію опонента передуватиме дослівне повторення його репліки.

(6) *принцип «обміну позиціями»* полягає у тому, що одному з опонентів пропонується подумки зайняти позицію іншого і від його імені висловити собі претензії.

(7) *принцип «розширення духовного горизонту»*, суть якого полягає у демонстрації сміховинності, абсурдності, безпідставності конфлікту.

За іншою класифікацією способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки, що їх має обрати людина при перших симптомах конфліктної ситуації. Це зокрема:

1) *ухилення* – людина (група людей) прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей;

2) *згладжування* – тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін;

3) *примус* – контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту особа, яка наділена владою і повноваженнями, втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло;

4) *компроміс* – тимчасове або нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовольняє усі сторони, які беруть участь у конфлікті. Опоненти йдуть на взаємні поступки, частково погоджуються із точкою зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на майбутнє, залишаючи його відкритим;

5) *вирішення конфлікту* – найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку конфліктної ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як «за», так і «проти», йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

В умовах переживання у щоденній професійній діяльності численних конфліктних ситуацій різного рівня складності юристу слід пам'ятати: вихід із конфлікту є необхідним комунікативним ефектом, що забезпечує основну функцію комунікації – встановлення й підтримання контакту між комунікаторами. Найбільш ефективними для розв'язання конфлікту є прояв доброзичливості, розуміння іншої людини, готовність до співробітництва.

ВИСНОВКИ ЗА ТЕМОЮ

1. Юридичний конфлікт являє собою вторинне за походженням утворення, в основі якого лежать звичайні соціальні, політичні, національні, економічні, ідейні, сімейні та інші конфлікти. Базовий зміст конфлікту лишень набуває юридичної форми в разі його переростання в правовий. Вирішення конфліктів засобами трансформації їх в юридичні конфлікти характерне для правових держав, де переважна більшість відносин мають правове оформлення. Правовий шлях вирішення конфлікту – найбільш цивілізований.

2. В умовах переживання у щоденній професійній діяльності численних конфліктних ситуацій різного рівня складності юристу слід пам'ятати: вихід із конфлікту є необхідним комунікативним ефектом, що забезпечує основну функцію комунікації – встановлення й підтримання контакту між комунікаторами. Найбільш ефективними для розв'язання конфлікту є прояв доброзичливості, розуміння іншої людини, готовність до співробітництва.

ТЕМА 6. УМІННЯ СЛУХАТИ ЯК СКЛАДОВА КУЛЬТУРИ СЛОВА ЮРИСТА.

ПЛАН

1. Слухання у практиці ділової взаємодії.
2. Фактори, що знижують ефективність слухання
3. Види слухання

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения: Избр. Псих. Труды. – 2-е изд. – М. : «МОДЭК», 2002. – 256 с.
3. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
4. Ващук В. М. Конфліктологія. – К. : Знання, 2003. – 302 с.
5. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
6. Гречин А.С. Социология правового сознания: Учеб.пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 256 с.
7. Дьюи Дж. Психология и педагогика мышления. (Как мы мыслим) Пер. с англ. Н.М. Никольской. – М.: Лабиринт. – 1999. – 192 с.
8. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
9. Еникеев М.И. Юридическая психология: Учебник для вузов. - М.:Издательство НОРМА, 2000. – 517 с.
- 10.Козырев Г. И. Введение в конфликтологию / Г. И. Козырев. – М. : ВЛАДОС, 2000. – 235 с.
- 11.Конфликтология: Учебник. Изд.2., испр. /Под ред. А.С.Кармина. Серия «Учебник для вузов. Специальная література». – С.Пб.: Изво «Лань», 2000. – 448 с.
- 12.Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
- 13.Конфлікти в суспільствах, що трансформуються //Збірник наукових статей (за матеріалами XI Харківських політологічних читань). – Харків.: «Право», 2001. – 196 с.
- 14.Кудрявцев В.Н. Юридическая конфликтология. – РАН, Центр конфликтологических ис-ний. – М., 1995. – 320 с.
- 15.Кудрявцев В. Н. Юридический конфликт / В. Н. Кудрявцев // Государство и право. – 2005. – № 9. – С. 13 -17.

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформулювати у студентів знання щодо сутності, видів та способів ефективного слухання у професійній діяльності, відповідних норм і правил, шляхів застосування їх на практиці, а також особливостей слухання в різних умовах трудової діяльності.

ВСТУП

Дієвість комунікативного процесу визначається наявністю згоди між співрозмовниками, яка виникає у результаті повного або часткового порозуміння. Якщо ж внаслідок комунікації виникає конфлікт, то це свідчить про незавершеність комунікативного процесу, про його нецілісність, неефективність. В умовах переживання у щоденній професійній діяльності численних конфліктних ситуацій різного рівня складності юристу слід пам'ятати: вихід із конфлікту є необхідним комунікативним ефектом, що забезпечує основну функцію комунікації – встановлення й підтримання контакту між комунікаторами. Найбільш ефективними для розв'язання конфлікту є прояв доброзичливості, розуміння іншої людини, готовність до співробітництва.

1. СЛУХАННЯ У ПРАКТИЦІ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

Практика ділової взаємодії показує, що вміння цілеспрямовано, активно слухати є запорукою успіху у професійній діяльності. Уміння слухати – це необхідна умова розуміння позиції партнера, об'єктивної оцінки існуючих між партнерами по комунікації розбіжностей.

Ефективне слухання передбачає:

- сприйняття інформації від мовців, при якому слухач утримується від вираження своїх емоцій;
- заохочувальне ставлення до мовця, коли слухач ніби «підштовхує» його продовжувати вербальне спілкування;
- вплив на мовця, що спонукає його до послідовного («крок за кроком») розгортання думки .

Слухання – процес активний. Наукові дослідження показали, що сучасні адміністратори щодня витрачають 40% службового часу на слухання, водночас ефективність слухання (точність сприйняття інформації, процедурна культура, ефект розуміння тощо) у більшості з них, як правило, не висока – близько 25%.

Уміння слухати, як метод сприйняття інформації, використовується в діловому спілкуванні набагато частіше, ніж уміння читати і писати разом узяті: слухання – 40% робочого часу, говоріння – 35%, читання – 16%, письмо – 9%.

Стиль слухання людини залежить від багатьох факторів: від особистості, характеру, інтересів, статі, віку, статусу учасників спілкування, від конкретної ситуації.

2. ФАКТОРИ, ЩО ЗНИЖУЮТЬ ЕФЕКТИВНІСТЬ СЛУХАННЯ

Фактори, що знижують ефективність слухання: відключення уваги, висока швидкість розумової діяльності, антипатія і нетерпимість до чужих думок, вибірковість уваги.

Існують внутрішні і зовнішні перешкоди слухання. До найбільш поширених внутрішніх перешкод слухання відносять звичку розмірковувати про сторонні речі під час розмови.

Зовнішніх перешкод набагато більше:

- співрозмовник говорить недостатньо голосно або пошепки;
- манера говорити, що відволікає увагу співрозмовника;
- шумові перешкоди (шум транспорту, ремонтних робіт, присутність сторонніх у кабінеті);
- дуже висока або низька температура у приміщенні;
- погана акустика;
- звичка поглядати на годинник;
- телефонні дзвінки;
- акцент мовця, монотонність, занадто швидкий або занадто повільний темп мовлення;
- обмеженість у часі, відчуття, що регламент вичерпано;
- надмірна завантаженість на роботі;
- погана погода;
- колір стін у приміщенні (червоний – дратує темно-сірий – пригнічує, жовтий – розслабляє);
- неприємні запахи в приміщенні;
- звичка тримати в руках сторонні предмети;
- непосидючість, метушливість слухача, а також звичка жувати гумку, постукувати ручкою, малювати.

3. ВИДИ СЛУХАННЯ

Американський дослідник комунікативних процесів Келлі виділяє чотири види слухання.

1. *Спрямоване, критичне слухання*, коли учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення (найчастіше превентивно, тобто спілкування розпочинається вже з установкою на критичне сприйняття інформації), а потім намагається його зрозуміти. Таке слухання буває доречним там, де обговорюються рішення, проекти, ідеї, точки зору тощо. Якщо ж обговорюється нова інформація, повідомляються нові знання, критичне слухання є малоперспективним. Установка на відторгнення інформації не дозволяє прислухатися до неї, вимагає акцентування уваги лише на тому, що підтверджує небажаність слухання. У результаті все цінне ніби проходить повз слухача, інтерес до інформації зникає, й людина лише втрачає час, залишаючись при цьому незадоволеною.

2. *Емпатійне слухання*, при якому учасник ділової взаємодії приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Таке слухання є ефективним лише в тому випадку, коли мовець викликає у слухача позитивні емоції.

3. *Нерефлексивне слухання*, що передбачає мінімальне втручання у мову співрозмовника при максимальній зосередженості на ній.

Нерефлексивне слухання прийнятне у таких ситуаціях:

- партнер «горить бажанням» висловити свою точку зору, ставлення до чого-небудь;
- партнер хоче обговорити наболілі питання, він переживає негативні емоції;
- партнеру важко висловити словами те, що його хвилює;
- партнер сором'язливий, невпевнений у собі.

Нерефлексивне слухання є доречним і тоді, коли співрозмовник має бажання висловити своє, вже сформоване ставлення до особи чи події, докладно пояснити власну точку зору з певного питання. Таке слухання корисне для встановлення суті і основного змісту справи, з якою, наприклад, клієнт звертається до юрисконсульта, або пропозиції чи скарги у ході проведення переговорів, в цілому для з'ясування потреб і запитів клієнта. Окрім того, нерефлексивне слухання дозволяє співрозмовнику «випустити пару» – висловити, інколи досить емоційно, свої міркування щодо болючих питань, образу, розчарування, занепокоєння. Уважно вислухавши такий монолог, той же юрисконсульт дасть змогу клієнту відчувати себе значущим, а свої проблеми – важливими для співрозмовника. Водночас небезпека такого слухання полягає у тому, що люди можуть сприйняти вияв співчуття і розуміння як згоду із тим, що було висловлено.

Нерефлексивне слухання недоречне тоді, коли воно суперечить інтересам співрозмовника і заважає його самореалізації. Цим слуханням можуть зловживати люди, які люблять багато поговорити, не сприймають потреб оточуючих і прагнуть контролювати інших.

Специфіка нерефлексивного слухання полягає в умінні «уважно» мовчати, не перериваючи мову співбесідника своїми зауваженнями. Нейтральні, по суті незначущі фрази («Так!», «Як це?», «Розумію вас... », «Що?») є тими «мінімальними» і найпростішими інструментами комунікації, які дозволяють змістовно продовжити бесіду. З їх допомогою співрозмовник запрошується до вільної невимушеної комунікації. Уважність слухача проявляється в покачуванні головою, в підкресленні почутого окремими словами, звуками, які нібито говорять співрозмовнику «Так-так, я розумію», у повторенні окремих фраз, сказаних клієнтом, що має показати вашу зацікавленість. Важливо при цьому підтримувати візуальний контакт із співрозмовником.

Можна використовувати і так звані «буферні» фрази, як-от: «Ви чимось засмучені», «Вас щось хвилює?», «Щось трапилось?», «Приємно це чути». Звісно, якщо поза, вираз обличчя і в цілому настрої співрозмовника дозволяють використовувати подібні репліки. Дослідження свідчать, що звичайна нейтральна репліка підбадьорює співрозмовника і викликає в нього бажання продовжити розмову.

4. Активне рефлексивне слухання. При такому слуханні із мовцем встановлюється зворотний зв'язок. Зворотній зв'язок у процесі слухання досягається різними способами:

- розпитування (пряме звернення до мовця, яке здійснюється за допомогою різноманітних питань);

- перефразування, або вербалізація (перефразувати – значить висловити ту ж думку, але іншими словами. Слухач перефразовує думку мовця, тобто «повертає» йому суть повідомлення, щоб він зміг оцінити, чи правильно його зрозуміли);

- відображення почуттів (при відображенні почуттів основна увага приділяється не змісту повідомлення, а почуттям, які висловлює мовець, емоційній складовій його висловлювань);

- резюмування (тим самим партнер дає зрозуміти мовцеві, що його основні думки зрозумілі і сприйняті).

Юрист у спілкуванні із клієнтом повинен бути активним слухачем. Активне слухання проявляється у таких ознаках:

- слухач постійно дає зрозуміти співрозмовнику, що він уважно його слухає. Це проявляється у міміці, жестах, у підкресленні почутого за допомогою спеціальних слів, звуків, які мають переконати співрозмовника, що його розуміють;

- слухач час від часу повторює окремі фрази, сказані клієнтом для того щоб показати йому, що він уважно слухає;

- слухач дивиться в очі співрозмовнику, підтримує візуальний контакт із ним, підтверджуючи таким чином, що він зацікавлений у спілкуванні. Адже якщо не звертати уваги на вираз очей, жести і рухи свого співрозмовника, то ви почуєте лише незначну частину того, що він вам розповідає;

- слухач не повинен перебивати співрозмовника, його коментарі не можуть бути оцінюючими або звинувачувальними.

Оскільки до юристів найчастіше звертаються люди із травмованою психікою або у стані психічної напруженості, фрустрації, то і ставлення до них має бути відповідним: чуйним, уважним, особливо у ситуації, коли вони вперше розповідають про себе та свої проблеми. Як правило, перебуваючи у стані емоційної схвильованості, вони відчувають гостре бажання виговоритися. Проте, попри певну надмірність їх висловлювань, неприпустимо демонструвати викликане цим роздратування, відволікатися, перебивати їх. У такого роду комунікативних ситуаціях найпоширенішим є так зване нерелексивне слухання, коли відвідувачеві надається можливість виговоритися. Від юриста ж вимагається лише вміння «уважно мовчати», супроводжуване короткими вербальними або невербальними (погляд, жести, кивки головою, міміка) сигналами.

ВИСНОВКИ ДО ТЕМИ

Незалежно від предмету професійного спілкування слід пам'ятати: якщо людина переконана, що її не слухають, вона не скаже того, що вам необхідно почути. Більше того, якщо ви її слухаєте неуважно, то навряд чи зрозумієте, про що йде мова. Крім цього, ефективність слухання значною мірою залежить від того, наскільки людина внутрішньо гармонійна, щира, наскільки осмисленими є її вчинки, і чи здатна вона підпорядкувати свій настрій, свої емоції і почуття професійним потребам.

ТЕМА 7. БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ.

ПЛАН

1. Найбільш типові помилки в оцінці процесу спілкування. Види бар'єрів у формуванні культури слова юристів.
2. Немовні бар'єри, що заважають формуванню культури слова юриста

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

16. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
17. Бодалев А.А. Психология общения: Избр. Псих. Труды. – 2-е изд. – М. : «МОДЭК», 2002. – 256 с.
18. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
19. Ващук В. М. Конфліктологія. – К. : Знання, 2003. – 302 с.
20. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
21. Гречин А.С. Социология правового сознания: Учеб.пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 256 с.
22. Дьюи Дж. Психология и педагогика мышления. (Как мы мыслим) Пер. с англ. Н.М. Никольской. – М.: Лабиринт. – 1999. – 192 с.
23. Дьячук И. А. Социальная коммуникация / И. А. Дьячук // Социально-гуманитарные знания. – 2006. – №1. – С. 298-302.
24. Еникеев М.И. Юридическая психология: Учебник для вузов. - М.:Издательство НОРМА, 2000. – 517 с.
25. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию / Г. И. Козырев. – М. : ВЛАДОС, 2000. – 235 с.
26. Конфликтология: Учебник. Изд.2., испр. /Под ред. А.С.Кармина. Серия «Учебник для вузов. Специальная література». – С.Пб.: Изво «Лань», 2000. – 448 с.
27. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
28. Конфлікти в суспільствах, що трансформуються //Збірник наукових статей (за матеріалами XI Харківських політологічних читань). – Харків.: «Право», 2001. – 196 с.
29. Кудрявцев В.Н. Юридическая конфликтология. – РАН, Центр конфликтологических ис-ний. – М., 1995. – 320 с.

МЕТА ЛЕКЦІЇ

Мета – сформувати у студентів знання щодо сутності, видів та способів ефективного слухання у професійній діяльності, відповідних норм і правил, шляхів застосування їх на практиці, а також особливостей слухання в різних умовах трудової діяльності.

ВСТУП

Найбільш типова помилка в оцінці процесу спілкування стає очевидною після фрази одного із співрозмовників: «Я сказав те, що хотів. Він зрозумів те, що я хотів сказати». Досить часто виявляється, що партнер зрозумів далеко не все або зрозумів зовсім не так, як хотілося оповідачеві. Причиною такої ситуації, як правило, є численні бар'єри у спілкуванні.

1. НАЙБІЛЬШ ТИПОВІ ПОМИЛКИ В ОЦІНЦІ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ. ВИДИ БАР'ЄРІВ У ФОРМУВАННІ КУЛЬТУРИ СЛОВА ЮРИСТІВ

Найбільш типова помилка в оцінці процесу спілкування стає очевидною після фрази одного із співрозмовників: «Я сказав те, що хотів. Він зрозумів те, що я хотів сказати». Досить часто виявляється, що партнер зрозумів далеко не все або зрозумів зовсім не так, як хотілося оповідачеві.

Причиною такої ситуації, як правило, є численні бар'єри у спілкуванні, які умовно можна об'єднати у такі групи:

1. Мовні бар'єри.

Семантичний бар'єр виникає тоді, коли ділові партнери користуються одними і тими ж знаками (у тому числі словами) для позначення абсолютно різних речей. Причини виникнення такого бар'єру можуть бути різними. Аби подолати семантичний бар'єр, необхідно знати особливості культурного, соціального розвитку партнера по спілкуванню, використовувати зрозумілу для нього лексику.

В одній із праць відомого соціолога В. Співака знаходимо опис такого, на перший погляд, абсурдного випадку з життя.

У суді заслуховується справа про нанесення тяжких тілесних ушкоджень. У ролі обвинуваченого виступає юнак, який після школи вирішив підзаробити у бригаді будівельників. Хлопчина з інтелігентної родини уявлення не мав про специфіку комунікації у даному середовищі. У парі із досвідченим робітником, вони мали випрямити стійку балконної огорожі. Робітник дав хлопцеві кувалду і, піддівши стійку ломом, дав команду: «Бий по ребру!» Не зрозумівши про яке ребро йде мова, хлопець неумисно наніс напарнику тяжкі тілесні ушкодження. Як бачимо, незнання

лексикону своїх співрозмовників може призвести навіть до трагічних наслідків.

Невміння виражати свої думки так, аби інші сприймали їх правильно, дуже заважає спілкуванню. Гельвецій говорив: «Потрібно набагато більше розуму, щоб передати свої ідеї, ніж щоб мати їх ... Це доведено тим, що існує багато людей, які вважаються розумними, але пишуть дуже погані твори». Необхідно набратися терпіння і використовувати все своє вміння слухати, ставити питання, аби отримати від партнера необхідну для вас інформацію.

Фонетичні бар'єри виникають на перцептивному рівні, коли людина сприймає й ідентифікує елементи мовлення – слова, звуки тощо. Причина – погана вимова (нечітка, коли людина ніби «жує» слова, або надто тиха, інші вади вимови).

Бар'єр, пов'язаний із невмінням слухати проявляється у тому, що партнер перебиває співрозмовника, починає говорити про своє або поринає у власні думки і зовсім не реагує на слова мовця (докладно описано у §.3.6).

Бар'єр модальностей виникає тоді, коли людина не замислюється над тим, який канал сприйняття є у співрозмовника пріоритетним: зоровий (візуальний), слуховий (аудіальний), кінестетичний.

До числа найбільш типових вербальних проявів провідних модальностей людини можна віднести наступні:

– для візуального типу: «бачу, що ви маєте на увазі»; «це виглядає негарно»; «давайте ще раз подивимося на цю проблему»; «при найближчому розгляді виявилось...»; «пролити світло на дану проблему»; «у мене склалося дуже туманне уявлення про .. » тощо;

– для аудіального типу: «пропускаю повз вуха»; «нечувана зухвалість»; «по правді кажучи»; «давайте послухаємо»; «скажіть мені ... »; «слово за слово – і час проминув» тощо;

– для кінестетичного типу: «зловив думку, ідею»; «вийду на зв'язок»; «холодна людина»; «товстошкіра людина»; «сильний, убивчий аргумент»; «добре влаштувався»; «черства людина»; «це мене дратує, зачіпає»; «я і пальцем не поворохну заради ... » тощо .

Рідше зустрічаються модальності, що передбачають сприйняття людиною оточуючого світу переважно через запахи або на смак.

В першому випадку людина вживатиме такі вирази: «це добре (погано) пахне», «свіжий запах»; «свіжий, як троянда»; «який приємний запах»; «від цієї справи погано пахне» тощо. Представники другої категорії скоріше скажуть так: «гіркий досвід»; «ця людина гірка як пігулка»; «справа смаку»; «в'їдлива людина»; «переварити інформацію»; «він цю ідею спокійно проковтнув»; «гірка правда» тощо.

Усвідомлення того, що у кожної людини є певний пріоритетний канал сприйняття, робить нас більш толерантними, а вміння його визначати дозволяє знайти адекватний спосіб спілкування з конкретним співрозмовником, зробити контакт з ним не тільки безконфліктним, але й ефективним.

II. НЕМОВНІ БАР'ЄРИ, ЩО ЗАВАЖАЮТЬ ФОРМУВАННЮ КУЛЬТУРИ СЛОВА ЮРИСТА

- Бар'єри взаємодії.

Мотиваційний бар'єр виникає, якщо у партнерів різна мотивація для спілкування. Наприклад, юрист зацікавлений у якнайшвидшому розгляді справи і встановленні справедливості, а його партнер по комунікації – злочинець, який прагне уникнути покарання і ввести слідство в оману. Комунікантам важливо із самого початку дізнатися про наміри одне одного і при можливості узгодити мотиви співпраці. Якщо це не вдасться, спільна робота приречена на провал.

Етичний бар'єр виникає тоді, коли взаємодії із партнером заважає його моральна позиція, несумісна з вашою. Чи йти у такому випадку на компроміс, кожен із партнерів по комунікації вирішує сам. Водночас прагнення перевиховати або присоромити партнера може мати негативний ефект.

Бар'єр некомпетентності. Некомпетентність партнера ускладнює процес комунікації, оскільки іншому доводиться витратити свій час на його поінформування. Якщо партнер зовсім не володіє ситуацією, краще ввічливо «згорнути» розмову і дати співрозмовнику можливість заповнити прогалини у своїх знаннях; якщо ж він володіє питанням частково, а перенести розгляд питання неможливо, потрібно надати йому у дохідливій формі необхідну інформацію, не акцентуючи уваги на його некомпетентності.

Бар'єр стилів спілкування залежить від темпераменту, характеру, світогляду людини і формується під впливом виховання, оточення, професії.

Зміст стилю спілкування складають такі чинники:

- провідний мотив спілкування (взаємодія, самоствердження, емоційна підтримка співрозмовника тощо);
- ставлення до інших людей (м'якість, доброзичливість, толерантність, жорстокість, раціоналізм, егоцентризм, упередженість);
- ставлення до себе (самозамилювання, визнання своїх недоліків, відстоювання «честі мундира», нав'язування своєї думки тощо);
- характер впливу на людей (тиск, примус, маніпуляція, співробітництво, особистий приклад, невтручання тощо).

Як же зробити так, щоб стиль спілкування партнера не став перешкодою в спілкуванні з ним? Необхідно усвідомити, що стиль поведінки людини – це прояв її глибинних сутнісних характеристик, і, якщо це не заважає справі, його слід приймати таким як є, незалежно від вашого ставлення.

2. Немовні бар'єри, що заважають формуванню культури слова юриста

3. Бар'єри сприйняття і розуміння.

Естетичний бар'єр виникає в тому випадку, коли партнер неохайно одягнений або вигляд його робочого кабінету не розташовує до бесіди. Подолати цю внутрішню перешкоду для спілкування досить важко, водночас, якщо цей контакт для вас дуже важливий, не варто «зациклюватися» на ній.

Статусні бар'єри пов'язані із різним соціальним становищем партнерів. Це особливо помітно, коли один із комунікантів схильний відчувати трепет перед начальством. Позбутися такого ставлення допомагає наступна установка перед розмовою: «Начальник така ж людина, як і я. Йому притаманні всі людські слабкості. У мене немає причин для хвилювання. Я буду говорити спокійно і просто, розраховуючи на розуміння. Я поважаю себе і знаю свою справу, і він це відчує».

Такі бар'єри виникають і тоді, коли підлеглі, аби прислужитися начальнику, показати себе у кращому світлі, надають йому невірну, спотворену інформацію, транслюють сигнали, які докорінно відрізняються від того, що вони думають насправді.

Спотворення інформації є досить розповсюдженим явищем, що заважає ефективній комунікації. Чим більше ступенів передачі інформації, тим більшою є ймовірність її спотворення (Згадаймо дитячу гру «Зіпсований телефон»!).

Бар'єр негативних емоцій виникає у спілкуванні із людиною, що переживає стрес. Юристу у практичній діяльності часто доводиться стикатися із претензіями, обвинуваченнями, із почуттям озлоблення і обурення з приводу складних обставин, а тому він повинен бути завжди витриманим і володіти собою, уміти зняти психологічну напругу із тих, хто прийшов до нього на прийом, намагатися не допустити загострення ситуації.

Бар'єр, пов'язаний із станом здоров'я (фізичного чи духовного), також впливає на те, як людина спілкується. Юрист повинен уміти спостерігати за зовнішніми ознаками співрозмовника і робити висновки щодо стану його здоров'я. Це допоможе обрати відповідний тон, слова або спонукає скоротити час спілкування, аби не втомлювати співрозмовника.

Бар'єр установки виникає, коли у вашого співрозмовника є щодо вас або організації, яку ви представляєте, вже сформоване негативне ставлення. У такому разі краще не намагатися переконувати партнера, а спокійно поставитися до неприязні як до прояву невігластва, слабкості, відсутності культури, необізнаності. Тоді несправедливе ставлення не буде вас зачіпати, а незабаром воно і зовсім зникне, бо ваші справи і вчинки змусять партнера змінити свою думку.

Бар'єр двійника полягає в тому, що ми мимоволі очікуємо від партнера такого ж вчинку, який зробили б самі на його місці. Аби уникнути бар'єру двійника, слід розвивати здібності до децентрації.

Бар'єр характеру також може створювати проблеми у спілкуванні. У кожної людини свій характер, але виховані люди вміють поводитися так, аби їх характер не став джерелом конфлікту. Не всі, однак, хочуть і вміють розібратися в собі і контролювати себе. Люди із яскраво вираженими особливостями темпераменту можуть бути досить незручними співрозмовниками.

- Гендерний бар'єр.

Комунікативна поведінка чоловіків і жінок має суттєві відмінності. Це пояснюється їх природними особливостями, що сформувалися у ході еволюції і закріпилися в їх поведінці і спілкуванні. Так, у характері чоловіка закладено прагнути інтенсивного контакту із оточуючим середовищем, перетворювати, «завойовувати» його. Жінка ж навпаки налаштована на «консервативну» стратегію, пристосування, адаптацію до середовища. Якщо жінку і чоловіка раптово помістити у зону сильного холоду – жіночий організм почне виробляти жировий шар для захисту від холоду, чоловік же буде шукати можливості змінити ситуацію, а не пристосовуватися до неї.

Найбільш значущими вважаються такі відмінності у комунікативній поведінці чоловіка і жінки.

1. Чоловіча комунікативна стратегія є інерційною: чоловік, як правило, «пре рогом», наполегливо прагне досягнення поставленої цілі, його дуже важко переконати відмовитися від своєї думки. Чоловіка легше «запустити», ніж «зупинити». Жінка у спілкуванні більше прагне демонструвати стратегію «поступливості».

2. Чоловіки використовують ситуацію спілкування, у першу чергу, аби вирішити якусь проблему, домогтися наміченої цілі. Відповідно, якщо чоловік ініціює ситуацію спілкування, то для того, аби отримати необхідну для вирішення цієї проблеми інформацію.

Спілкування для жінки – це теж спосіб вирішення проблеми, але це ще і засіб знизити напругу, відчути себе краще, встановити якісь емоційні контакти для закріплення відносин, створити творчу атмосферу, відкрити щось нове.

3. Більшість чоловіків спочатку розмірковують над проблемою, а якщо заговорили – то переходять до самої суті. Жінка ж вирішує проблему «проговорюючи» її. Для чоловіка розмови про проблему замість розмірковування над планом її вирішення – не прийнятні.

4. Як правило, для чоловіка показником фаховості є те, що його співбесідник обходиться мінімумом слів, говорить коротко і по суті. Жінка ж навпаки може сприйняти стислість викладу думок співрозмовника як погане до себе ставлення, невдоволення собою.

5. Чоловік у скрутну хвилину схильний «применшувати» проблему, тим самим він певною мірою знімає стрес. Тоді як жінка навпаки може перебільшувати складність ситуації, багаторазово її проговорювати – це її «ліки від стресу». І тільки після цього у неї, як правило, формується чіткий план дій.

6. У вирішенні проблеми чоловік інстинктивно слідує девізу: «Не можеш – забудь!», жінка: «Якщо нічого не можна вдіяти – то хоча б про це поговоримо».

Загалом, якщо жінка згадує про проблему – для чоловіка це сигнал, що їй треба дати пораду, запропонувати вирішення проблеми, допомогти. Проте, як правило, її просто треба вислухати. Для чоловіка ж важливо, аби жінка говорила не про саму проблему, а про її вирішення.

7. Чоловіки не люблять, коли їм ставлять багато питань, і, порівняно із жінками, втричі менше питають. Чоловік запитує про те, що йому справді треба знати задля вирішення проблеми. Як правило питання чоловіка короткі і по суті. Якщо він запитує – це означає: його думка ще може змінитися, готового рішення ще немає. Жінки грішать риторичними або надто абстрактними питаннями на зразок «Ну і як тепер жити?» або «Що ж тепер буде?». Переважно це означає, що рішення у неї вже визріло, або вона над ним продовжує розмірковувати, інколи – вголос.

8. Якщо чоловік не може впоратися із проблемою самотужки – це викликає у нього стрес. Жінка переконана: якщо роботу виконує одна людина, то двоє впораються із нею більш ефективно.

Юристу, який займається консультативною діяльністю, слід пам'ятати: чоловіки звертаються до допомоги значно рідше, ніж жінки – для них це означає визнати себе слабкими, некомпетентними. Ситуація в психологічному сенсі для чоловіка погіршиться, якщо юристконсульт – жінка (дарма, що мова йде про професійну комунікацію). В такому випадку треба обрати правильний стиль бесіди, що скоріше відповідає чоловічому способу мислення.

9. Чоловіки погано розуміють натяки, підтекст, схильні сприймати усе буквально. До того ж чоловік, на відміну від жінки, не схильний сприймати дрібні деталі: це стосується як зовнішнього виду співбесідника, так і предмету розмови.

Комунікативна культура особистості передбачає, що чоловіки повинні знати і враховувати особливості жіночої поведінки і спілкування, а жінки – чоловічого.