



ДИСЦИПЛИНА
«ЮРИДИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ»
(Психология в деятельности следователя)

Тема № 2.
Психологические закономерности
общения. Специфика их
проявления и особенности реализации в
следственной деятельности

Материалы обсуждены на заседании
ПМС от 30.01.2017, протокол № 5

2017

Учебные вопросы:

1. Сущность и функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности следователя.
2. Психологическая структура общения.
3. Коммуникативные барьеры в общении.
4. Приемы и способы эффективной коммуникации в деятельности следователя.

Задание на самоподготовку:

- Изучить лекцию № 2, материалы учебника по теме.

- **Подготовить доклады по темам:**
 1. Коммуникативные барьеры в общении и способы их преодоления.
 2. Невербальные средства и техники общения.
 3. Вербальные техники общения.
 4. Психологические условия эффективного общения следователя с различными категориями граждан.
 5. Техники и приемы убеждения.

- **Выполнить задание в тетради** (см. методические рекомендации для самостоятельного изучения дисциплины).

Литература

1. **Аминов И.И.** Юридическая психология: учебное пособие по специальности «Юриспруденция». – М.: Юнити-дана, 2007.
2. **Васильев В.Л.** Юридическая психология: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010.
3. **Волков В.Н., Янаев С.И.** Юридическая психология. – М., 2001.
4. **Лебедев И.Б., Родин В.Ф., Цветков В.Л.** Юридическая психология: учебник. – М.: Юнити-дана, 2010.
5. **Цветков В.Л.** Юридическая психология. – М.: Юнити-дана, 2009.
6. **Еникеев М.И.** Юридическая психология: учебник. – М.: Проспект, 2010.
7. **Романов В.В.** Юридическая психология: учебник. – М.: Юрайт, 2010.
8. **Столяренко А.М.** Юридическая психология: учебник. – М.: Проспект, 2010.
9. **Чуфаровский Ю.В.** Общая и юридическая психология: учебник для вузов. – М.: Проспект, 2011.

ВОПРОС № 1

**Сущность и функции общения.
Роль общения в профессиональной
деятельности следователя**

Общение - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий восприятие и понимание другого человека, обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия (*Б.Д. Парыгин*).

Общение – процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств. Цель общения - достижение взаимопонимания (*А.Г. Ковалев*);

Общение – процесс взаимоотношений людей в коллективе, в ходе которого складываются коллективистские свойства группы (*К.К. Платонов*).

Основные параметры процесса общения:

1. Психический контакт, возникающий между индивидами и реализующийся в процессе их взаимного восприятия друг друга;
2. Обмен информацией посредством вербального или невербального общения;
3. Взаимодействие и взаимовлияние друг на друга (изменение в эмоциональном состоянии, поведении, ценностных ориентациях и др.).

Цели общения – удовлетворение социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, биологических и других потребностей человека.

Средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

- **вербальные** (речевые, словесные);
- **невербальные** (не языковые), включает знаковые системы:
 - 1) оптико-кинетическую - жесты, мимику, пантомимику;
 - 2) пара- и экстралингвистическую - вокализация, паузы, покашливания;
 - 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса;
 - 4) визуальный контакт;
 - **письменность** (тексты, схемы, рисунки, чертежи);
 - **технические средства** записи, передачи и хранения информации (радио – и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей).

Стороны общения:

- 1. Перцептивная** – процесс формирования образа другого человека («социальная перцепция» – восприятие физических характеристик, понимание мотивов, эмоций, поведения партнеров по общению). Термин «социальная перцепция» был введен *Дж. Брунером* в 1947 г.
- 2. Коммуникативная** (обмен информацией);
- 3. Интерактивная** (взаимодействие, взаимовлияние).

Процесс познания (восприятия) человека включает:

- **Антропологические** особенности (рост, телосложение, возраст, цвет кожи и пр.);
- **Физиологические** особенности (дыхание, кровообращение, потоотделение и т.д.);
- **Функциональные** особенности (осанка, поза, походка);
- **Паралингвистические**: мимика, контакт глаз, тактильные особенности, жесты и телодвижения.
- **Социальная роль** (поведение человека в соответствии с социальными нормами);
- **Внешний облик** - одежда человека, обувь, украшения;
- **Проксемические особенности**: расстояние между общающимися и их взаимное расположение.
- **Речевые**: семантика, грамматика и фонетика.
- **Экстралингвистические** особенности: своеобразие голоса, тембр, высота, громкость, интонация и др.

Субъект межличностного познания:

1. Пол;
2. Возраст;
3. Национальность;
4. Темперамент;
5. Социальный интеллект;
6. Психическое состояние;
7. Состояние здоровья;
8. Установки;
9. Опыт общения;
10. Профессиональная деятельность;
11. Личностные особенности.

Виды общения:

- неформальное дружеское;
- неформальное деловое;
- формально – деловое (ролевое);
- межличностное.

По критерию направленности различают
формы общения:

- *вертикальное* (начальник-подчиненный)
- *горизонтальное* (общение равных по статусу)

Функции общения:

1. *социальные*, направленные на решение задач коллективного труда (деловое общение);
2. *психологические*, ориентированные на удовлетворение потребностей людей в обмене информацией и во взаимопонимании.

Функции общения (Б.Ф. Ломов):

- 1. Информационно-коммуникативная – процесс приема–передачи информации;**
- 2. Аффективно-коммуникативная – регуляция эмоциональной сферы человека;**
- 3. Регулятивно-коммуникативная – взаимная корректировка действий и поведения при осуществлении совместной деятельности;**
- 4. Познание людьми друг друга;**
- 5. Формирование и развитие межличностных отношений.**

По критерию «цель общения» выделяют 8 функций:

- 1) Контактная:** установление контакта и готовность к взаимосвязи;
- 2) Информационная:** обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями и т.д.;
- 3) Побудительная:** целевая стимуляция активности;
- 4) Координационная:** взаимная согласованность в совместной деятельности;
- 5) Понимания:** смысла сообщения, адекватное восприятие друг друга (намерений, установок, переживаний и др.);
- 6) Эмотивная цель («обмен эмоциями»)** – изменение состояния;
- 7) Цель установления отношений:** осознание своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и социальных связей;
- 8) Оказания влияния:** изменение поведения, личностно-смысловых установок, намерений, мнений, решений, представлений другого человека.

Признаки профессионального общения следователя:

- строго **целенаправленно**;
- **регламентировано нормативными документами** (положениями, приказами, уставами);
- носит **функционально-ролевой характер**, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, ношением форменной одежды, применением профессиональной лексики;
- **позиционно оформлено, иерархично, субординационно**, что отражается в отношениях между начальником и подчиненным;
- **атрибутивно** (проходит в специальных помещениях, предполагает соответствующую среду);
- носит **конфликтный характер**

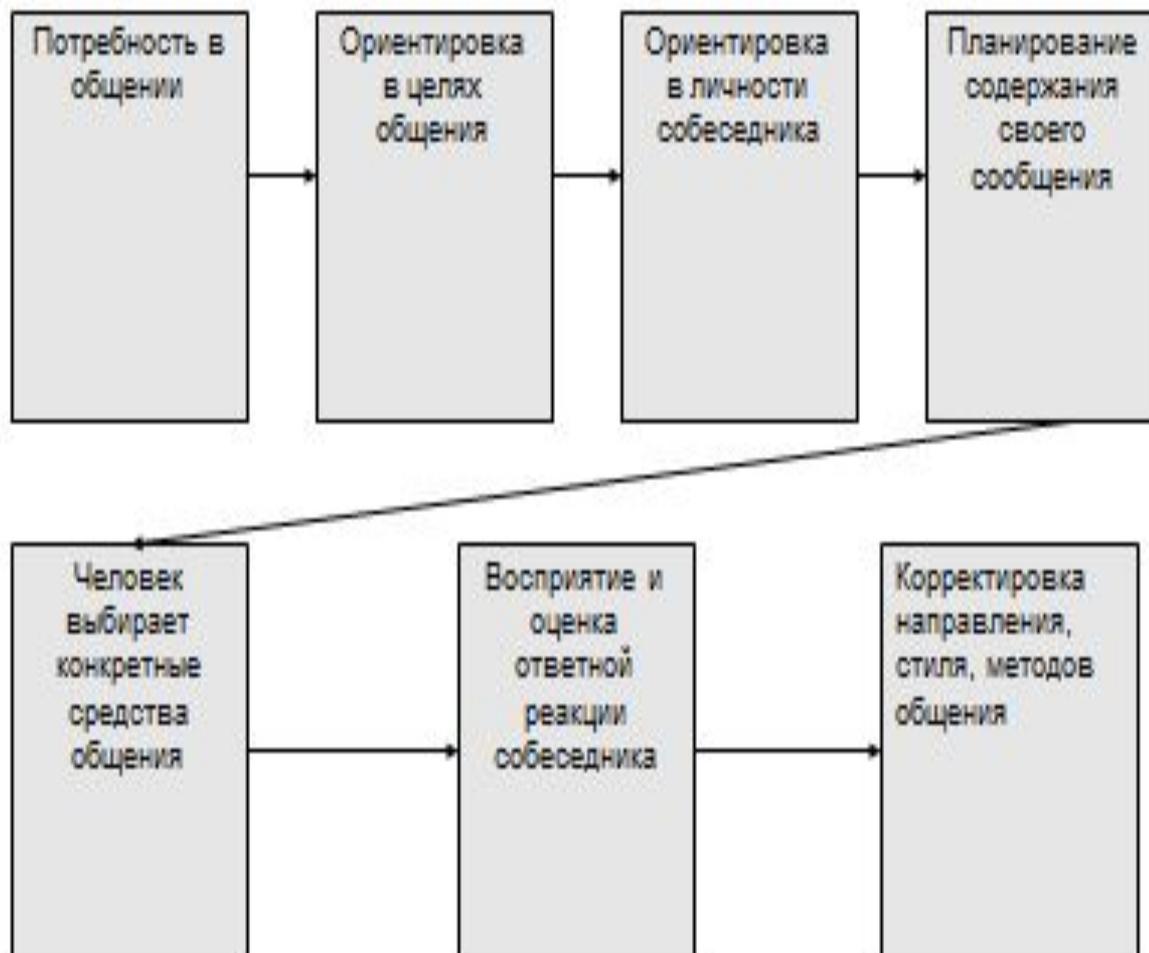
Деловое общение следователя должно основываться на нравственных принципах:

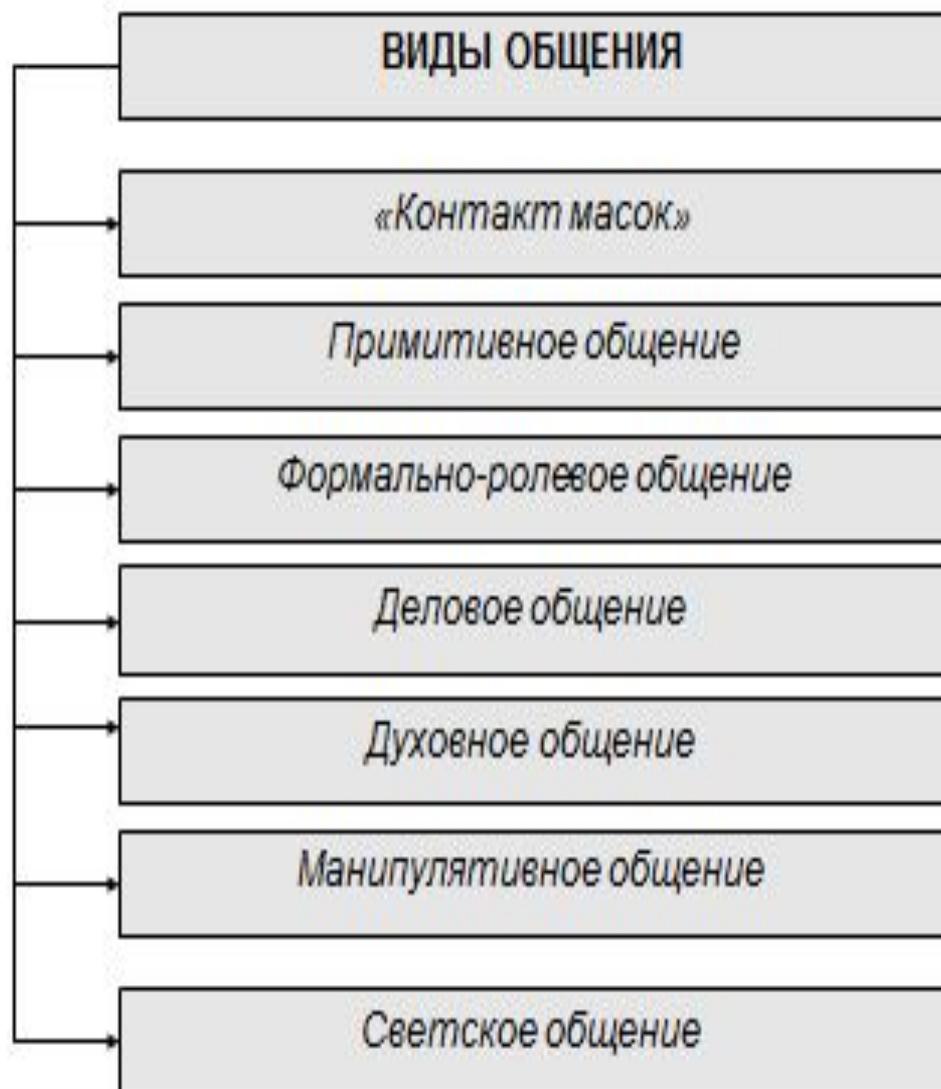
- основой делового контакта является интерес к делу, а не личные интересы, амбиции;
- порядочность (неспособность к бесчестному поступку или поведению: обостренная совесть, стремление сохранить незапятнанной свою репутацию, сдержанность, моральная устойчивость, обязательность, верность долгу и слову);
- доброжелательность;
- уважительность (вежливость, деликатность, тактичность, учтивость).

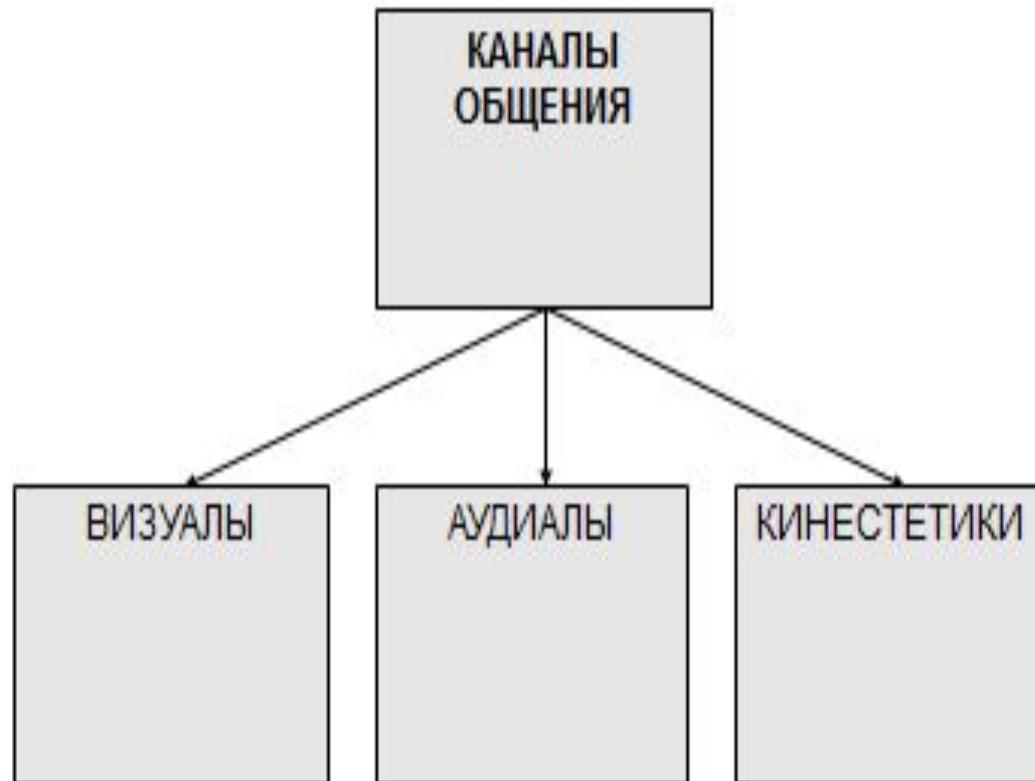
ВОПРОС № 2

Психологическая структура общения

ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ









Личность в процессе общения может прибегать к определенным **стратегиям и тактикам**, чтобы достичь эффективных результатов.

1. **Сотрудничество** (кооперация, согласие, приспособление, ассоциация). Такая стратегия способствует организации совместной деятельности, обеспечивает ее успешность, согласованность, эффективность.
2. **Соперничество** (конкуренция, конфликт, оппозиция). Выбор такой стратегии расшатывает совместную деятельность, создает препятствия к пониманию.
3. **Компромисс**. Эта стратегия способна урегулировать путем взаимных уступок.
4. **Приспособление**. Сопровождается уступками интересов одной из сторон.
5. **Уход**. Такая тактика сопровождается попыткой человека выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своим взглядам и интересам, но и не отстаивая их.



ВОПРОС № 3

Коммуникативные барьеры в общении

Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адаптивной информации между партнерами по общению.

Барьеры в организационных коммуникациях:

- 1) недостаточное внимание к важности коммуникации;
- 2) искажение сообщений (непреднамеренно или сознательно);
- 3) информационные перегрузки;
- 4) неудовлетворительная структура организации (фильтрация и коррекция информации происходит на каждом уровне управления).

Барьеры делового общения:

- «авторитет» (доверие/недоверие к информации в зависимости от авторитетности передающего информацию);
- «избегание» (участник процесса коммуникации уклоняется и избегает источников воздействия);
- «непонимание» (барьер фонетический; семантический; стилистический; логический);
- некомпетентность;
- неумение выражать свои мысли;
- плохая техника речи;
- неумение слушать;
- барьер модальности восприятия;
- барьер характера.

Барьеры взаимодействия:

- **Мотивационный барьер** (у участников взаимодействия разные мотивы вступления в контакт);
- **Этический барьер** (несовпадение нравственных позиций);
- **Барьер стилей общения** (зависит от свойств личности, стиля общения, особенностей воспитания, профессии, окружения).

Барьеры восприятия и понимания:

- **Эстетический барьер** (неряшливый собеседник, неряшливый кабинет, жилище, рабочий стол и т.п.);
- **Социальное положение** («трепет» перед начальством).
- **Барьер отрицательных эмоций и состояния здоровья** человека.
- **Психологическая защита** (равнодушие, неприветливость, неразговорчивость);
- **Барьер установки** (негативная установка к сотрудникам ОВД);
- **Барьер «двойника»** (судим о другом человеке по себе, ждем от него такого поступка, какой совершили бы сами на его месте).

Механизмы восприятия, искажающие образ собеседника:

1. **Эффект первого впечатления** (эффект первичности или новизны);
2. **Механизм проекции** — перенос на людей своих психических особенностей (приписывание положительных и отрицательных черт);
3. **Механизм стереотипизации и категоризации** — отнесение собеседника к одному из известных типов людей (возрастные, этнические, профессиональные).

Категоризация – неосознаваемый процесс отнесения индивида к какой-либо категории.

Стереотипизация – приписывание человеку каких-то личностных черт в зависимости от категории, к которой его отнесли.

Следствия стереотипизации:

- Упрощенный взгляд на другого человека;
- Предубеждение (если суждение строится на основе прошлого негативного опыта).

4) Механизм упрощения - неосознаваемое стремление иметь четкие, упорядоченные представления об окружающих людях.

5) Механизм идеализации («эффект ореола», «гало-эффект») - общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам неизвестных качеств собеседника.

6) Механизм этноцентризма. В случае принадлежности к одной национальности происходит завышение положительных особенностей собеседника.

ВОПРОС № 4

**Приемы и способы эффективной
коммуникации в деятельности следователя**

Эффективная коммуникация – это достижение смыслового восприятия и адекватной интерпретации передаваемого сообщения, создание благоприятного эмоционального климата вследствие преодоления барьеров общения, а также максимальное раскрытие личности собеседников.

Под **эффективностью коммуникации** в **юридической практике** понимают оптимальный способ достижения поставленных коммуникативных целей, при этом постановка цели, способы и средства ее достижения будут соответствовать *правовым и этическим нормам*.

Психология общения и организация взаимодействия

1) с коллегами по работе. *Самое правильное* — это поддерживать ровные, доброжелательные отношения с коллегами, быть честным, чистосердечно признаваться в совершенных ошибках, просчетах, а не ссылаться на других. Будьте скромны и сдержаны, не проявляйте излишнего любопытства к делам и жизни своих товарищей, не обсуждайте их поступки у них за спиной. Ставьте вопросы служебные выше личных, имейте чувство такта, четко разграничивайте взаимоотношения по службе и по дружбе. Следите за тоном. Нельзя заставлять людей ждать излишне долго ответ на деловое письмо или запрос по службе.

2) с начальником. Когда вы входите в кабинет начальника, представьтесь. Не садитесь, пока не получите разрешения сесть, а получив, не отказывайтесь от него. Не берите на себя инициативу в разговоре. Старайтесь быть кратким, деловым, спокойным, не горячитесь, не отвлекайтесь. Во время разговора сидите ровно, свободно, но не разваливайтесь, не откидывайтесь на спинку стула, не перекидывайте ногу на ногу, не вертите ничего в руках и не подпирайте голову руками.

Если старший по званию, возрасту собеседник (или женщина) стоят, разговаривать сидя нельзя. Надо встать. Если старший из беседующих встанет, младшие также должны встать. На службе женщина, если она подчиненная, встает перед мужчиной.

Первым приветствуют: младший — старшего, мужчина — женщину, подчиненный — начальника.

Таблица 1. Формы выражений в служебных разговорах и при официальной переписке

Старший — младшему	Равный — равному	Младший — старшему
Приказывает, предписывает	Сообщает, извещает, ставит в известность	Докладывает, ходатайствует
Требует, предлагает	Просит распоряжения, совета	Просит ходатайства, просит разрешения
Требует к себе, вызывает	Просит прибыть, приглашает прибыть	Просит прибыть
Разрешает, утверждает (документ и предложение)	Соглашается, не возражает	Просит разрешения явиться
Препровождает, посылает (документы, материалы)	Направляет (документы, материалы)	Выполняет с последующим докладом
		Представляет (документы, материалы)

3) с потерпевшими

В общении с потерпевшим у сотрудника ОВД должен преобладать спокойный, терпеливый и сочувствующий тон. Это помогает гражданину преодолеть волнение, уменьшить психическое напряжение, вселит уверенность. С телом погибшего в присутствии окружающих и особенно близких людей надо обращаться бережно, так, как если бы это был еще живой человек. Будьте снисходительны к человеку, с которым случилось несчастье: воздержитесь от замечаний, упреков, пусть даже справедливых, отложите их «на потом». При необходимости помогите практическим советом — как позвонить в похоронное бюро, получить свидетельство о смерти и т.д. Для этого имейте при себе телефоны подобных учреждений, графики их работы. При человеке, недавно перенесшем горе, нельзя говорить веселым тоном, шутить.

4) с несовершеннолетними

При контакте с подростками сотрудники ОВД должны обходиться так же вежливо, как и со взрослыми. Наставления и замечания детям делаются с учетом их психологии. К детям младшего и среднего школьного возраста применяется обращение на «ты», а старшего — на «вы». В разговоре с подростком не следует переходить на назидательный тон. Кто умеет принять в свое сердце боль обиженного ребенка, униженного и оскорбленного подростка, тот будет с ним осторожен и терпелив, и требователен, но без раздражения, без грубости. Следует терпимо относиться к агрессивности подростка, которая зачастую является лишь стремлением к самоутверждению. Однако публичные оскорбления должны решительно пресекаться.

5) с лицами, покушавшимися на самоубийство (суицид).

При общении с этими лицами нужно быть особенно корректными, так как они очень чувствительны к каждому слову. Разговор нужно вести спокойным, уверенным голосом, но в то же время участливым тоном. Нельзя поддаваться раздражительности и чувству антипатии к суициденту. Нужно постараться убедить его, что любую проблему можно решить, только не надо замыкаться на своей боли, уходить в свое одиночество. Надо дать выговориться человеку и внимательно его выслушать. Даже, если ничем помочь человеку в его проблемах нельзя, уже само по себе это может облегчить его состояние. Затем осторожно можно коснуться темы о боли, которая будет причинена близким, о наличии обязанностей перед людьми и обществом.

б) с лицами, находящимися в состоянии опьянения

Будьте выдержаны с гражданином, находящимся в не трезвом состоянии. Вначале громко, чтобы слышали окружающие, потребуйте от такого гражданина прекратить нарушать порядок. Если это не помогает, кратко разъясните, какую ответственность влечет за собой его поведение. При этом не вступайте с пьяным в пререкания, не провоцируйте его на «дискуссию» или агрессию. После этого принимайте решительные меры. Нарушителя общественного порядка доставьте в дежурную часть подразделения полиции, или в медвытрезвитель. Все это, как правило, происходит на глазах окружающих. Поэтому ведите себя спокойно, корректно и немногословно.

7) с наркоманами. Разговор с ними ведите спокойно и корректно. Для того, чтобы контакт был успешным, постарайтесь подавить в себе чувство раздражения, отрицательные эмоции по отношению к больному. Участвительное отношение так же как и негативное, вызовет резонанс у больных наркоманией. Они чутки к добру и не отвечают на добро злом. В случае его вызывающе-демонстративного поведения лучше прекратить контакт с ним, сказав, например; «Так разговор у нас не получится», и оставить наркомана неудовлетворенным от незавершенной реакции.

У **токсикоманов** (лиц, употребляющих токсические вещества — ацетон, клей «Момент» и др.) нет той ложной «утонченности», они более примитивны. У токсикоманов быстро нарастают изменения личности с психопатоподобными расстройствами, морально-этическим снижением, ухудшением памяти, сужением круга интересов, агрессивностью, безразличием к болезни. В общении с ними более оправдан авторитарный подход.