# ВВЕДЕНИЕ

Общение юриста можно рассматривать как диалог, успешность которого зависит от умения адекватно воспринимать и понимать позицию партнера, его эмоциональное состояние, декодировать личностные особенности поведения. Достижение взаимопонимания и выработка общей позиции сопряжены с умением адекватно выразить свои мысли, акцентировать главное и новое, подчеркнуть и проиллюстрировать сказанное, продемонстрировать открытую позицию по отношению к партнеру, заинтересованность и уверенность в своей правоте. Существенную роль в реализации этих коммуникативных умений в деятельности юриста играет невербальное общение, что и определяет актуальность нашего исследования.

Слово действует не только своим содержанием и смыслом, но и всем комплексом обрамляющих его неречевых средств. Психотехника использования невербальных средств сопровождения речи связана с их использованием при разговоре, что существенно усиливает силу слов, а игнорирование ее может ослаблять и даже сводить действие слова на нет.

Наряду со словесным (вербальным) общением в юридической деятельности исследователи предлагают учитывать невербальный язык общения. В понятии невербального языка заключается не только умение интерпретировать жесты и мимику партнера и контролировать свое поведение, но и психическая сущность понятия личной территории человека, ее зоны; национальные особенности поведения партнеров, их взаимное расположение во время беседы; умение дешифровать значение использования вспомогательных предметов.

Объект исследования: невербальная коммуникация.

Предмет: процесс невербального общения в деятельности юриста.

Целью исследовании является исследование особенностей использования умений невербального общения в юридической деятельности.

Для достижения цели исследования необходимо решить следующие задачи:

. Выявить роль невербального компонента общения в акте коммуникации, определить структурное и функциональное своеобразие его составляющих.

. Определить особенности психологии невербального общения в деятельности юриста.

. Разработать классификацию умений невербального общения, описать их характеристики, дать определение умений.

. Рассмотреть методологические основы использования умений невербального общения в деятельности юриста.

Методы исследования: теоретический анализ литературы по проблеме исследования, анализ существующих методов формирования умений невербального общения в деятельности юриста.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЗНАЧЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОГО КОМПАНЕНТА ОБЩЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИСТА

## 1.1 Структурная организация и функции невербального компонента общения

Согласно функциональному принципу объектом усвоения являются не речевые средства сами по себе, а функции, выполняемые данными средствами. Это положение справедливо и по отношению к невербальным средствам общения. Задачей настоящего параграфа является выявление структурных составляющих невербального компонента общения (НКО) и определение функциональной роли НКО в акте коммуникации.

Невербальный компонент общения стал объектом научного исследования в 40-50-х гг. нашего века, что явилось причиной появления многочисленных теоретических и практических работ [21]. На сегодняшний день изучены отдельные составляющие НКО: лицевая экспрессия, жестикуляция, кинесика, проксемика, акустика речи и голоса, позы и ориентация, а также своеобразие и функционирование невербальной коммуникации и невербального поведения в целом.

Однако, несмотря на наличие многочисленных исследований невербального компонента общения, существует еще много нерешенных вопросов. Один из них - отсутствие единого термина и адекватного определения изучаемого феномена. В психологической и социально-психологической литературе наряду с термином «невербальный компонент общения» широко используются термины «невербальное общение», «невербальная коммуникация», «невербальное поведение», «невербальная интеракция», « средства невербального общения» и «язык тела». Авторы употребляют эти термины либо как синонимы, либо делают попытки развести значения этих слов в зависимости от нужд конкретного исследования [12, c. 56].

В течение продолжительного времени исследователи-психологи совершенно справедливо разграничивали термины «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение» на основании присутствия в слове «коммуникация» семы «интенциональность». Поскольку любое поведение состоит как из интенциональных , так и из неинтенционалых элементов, они считали некорректным синонимичное употребление вышеназванных терминов. В связи с этим в отечественной и зарубежной литературе появились термины «коммуникативное», целенаправленно моделируемое, и «информативное», находящееся вне сферы сознания индивида, поведение. Вместе с тем, отмечалось, что «информативное» поведение хотя и не является интенциональным, все же несет информацию, восприятие и понимание которой оказывает влияние на общение коммуникантов [11, c.45].

В результате ряда научных исследований была доказана возможность сознательного конлроля личности за своим невербальным поведением. Это положение легло в основу различия терминов «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение». О невербальной коммуникации можно говорить тогда, когда невербальное поведение личности осознается обоими партнерами. В этом случае невербальная коммуникация трактуется как «мотивированное использование невербальных средств общения, составляющих индивидуальное невербальное поведение, и активное построение ответного сообщения, которые разворачиваются в той же мере сознательно и произвольно, как и в случаях вербальной коммуникации». В данном определении подчеркивается необходимость формирования одного из механизмов, лежащих в основе подготовки личности к невербальному общению, а именно - осознание личностью невербальной составляющей общения

В.А. Лабунская дефинирует невербальное общение как « такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальных коммуникаций в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека». Невербальные коммуникации в ее понимании трактуются как система «символов, знаков, жестов, использующихся для передачи сообщения с большей степенью точности» [16, c.112]. В психолингвистике невербальная знаковая система обозначается термином «парапингвистические средства общения». Этот термин является более предпочтительным, поскольку позволяет избежать путаницы при разграничении невербальных явлений. Вторым средством общения выступает невербальное поведение, ядро которого составляют самые разнообразные движения, сопряженные с изменяющимся психическими состояниями человека, его отношением к партнеру, с ситуацией взаимодействия и общения. Основное отличие невербального поведения от паралингвистических средств общения, таким образом, заключается в разной функциональной роли, выполняемой ими в ситуации общения.

Для организации процесса усвоения невербальных средств общения, входящих в невербальное поведение, важно знать их структурное и функциональное своеобразие.

К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека - жесты, мимика, позы, походка и т. д. Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы "считываем" в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее. Сюда же можно отнести такую специфическую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз. Роль всех этих невербальных знаков в общении чрезвычайно велика. Можно сказать, что значительная часть человеческого общения разворачивается в подводной части "коммуникативного айсберга" - в области невербального общения. В частности, именно к этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнеру по общению. Через систему невербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения. К анализу "невербалики" мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнеров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогают определить искренность другого.

Невербальная коммуникация - вся совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Первым среди них нужно назвать оптико-кинетическую систему знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований - кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами.

Паралингвистическая система - это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию фасцинации: увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а "околоречевыми" приемами [7, c.43].

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определенное значение отрицательного порядка. Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл назвал ее "пространственной психологией"[22, c.54].

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, - это "контакт глаз", имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с обще-психологическими разработками в области зрительного восприятия - движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, "длительность" их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т. д. Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить ее, поощряет партнера к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полнее свое "Я", или, напротив, скрыть его.

Таким образом, для организации процесса усвоения невербальных средств общения, входящих в невербальное поведение, важно знать их структурное и функциональное своеобразие. Невербальная коммуникация - вся совокупность этих средств, призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу. Для всех систем невербальной коммуникации встает один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определенный код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причем так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнер по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные выше системы не дадут.

## 1.2 Психология невербального общения в деятельности юриста

В труде юриста общению принадлежит видная роль. Общение протекает в рамках самых разнообразных профессиональных действий как общение с гражданином, обратившимся за помощью, при юридическом консультировании, профилактической беседе, административном разборе правонарушения, в ходе личного сыска, опроса, допроса, очной ставки, других следственных действий. В подавляющем числе случаев это не простой разговор юриста с другим человеком, а акт поведения и действий, осуществляемый для решения определенных профессиональных задач. Профессиональные особенности его определяются тем результатом, который должен быть достигнут (дача показаний, установление истины, изменение поведения гражданином и др.), протеканием в режиме права и правоотношений, контактом, как правило, с непростыми людьми, обстановкой напряженности, зачастую, конфликтности и противоборства.

Владея общей психотехникой общения, можно адаптировать ее к каждому конкретному случаю.

Некоторым общение представляется весьма упрощенно - как обмен словами и стоящей за ними информацией. В действительности общение протекает как контакт:

• ситуационно-деловой, осуществляемый для решения определенной юридической задачи. Цели, задачи, обстановка оказывают психологическое влияние на его протекание и результат;

• юридический, в ходе которого возникают правоотношения, определяющие порядок реализации своих прав и обязанностей. Со стороны юриста оно протекает строго в режиме соблюдения установленных норм, что понимает и его партнер по общению и это тоже сказывается на их психологии и общении;

• статусно-ролевой. Это не общение двух друзей, разговаривающих на равных, когда можно говорить все. И юрист, и гражданин отдают себе отчет в различиях позиций в ситуации, которая побудила их к общению;

• познавательныо-оценочный. Вступившие в контакт люди внимательно присматриваются друг другу и в зависимости от его результатов решают, что и как говорить, а что не говорить;

• межличностный, взаимоотношений, во многом индивидуализированный. Разговаривают не звуковые устройства, а личности, определенным образом относящиеся друг к другу, подверженные симпатиям и антипатиям, взаимопониманию и вражде, пытающиеся повлиять друг на друга и использующие для этого все средства общения;

• информационный [23, c.72].

Поэтому люди в общении - не подобия акустических снарядов, издающих и воспринимающих звуки. Они не только передают-принимают информацию, но вступают во взаимодействие, взаимоотношения, изучают, воздействуют друг на друга, проводят свою линию поведения, отстаивают свои интересы. Весь этот клубок психологических факторов сказывается на процессе обмена информацией в ходе общения, и успех обеспечивается умением инициатора общения - юриста принять их во внимание, использовать для решения стоящей задачи.

Правило: к общению надо относиться со всей психологичностью, на которую способен юрист. Юристу следует намеренно переводить свои размышления о способах общения и преодоления его трудностей в плоскость психологических рассуждений, оценок, сравнений, выборов, намерений и средств их реализации.

Слово действует не только своим содержанием и смыслом, но и всем комплексом обрамляющих его неречевых средств. Психотехника использования невербальных средств сопровождения речи связана с их использованием при разговоре, что существенно усиливает силу слов, а игнорирование ее может ослаблять и даже сводить действие слова на нет. Общее правило таково: говорить не только ушам, но и глазам слушающих.

В деятельности юриста встречается огромное количество коммуникативных ситуаций, в которых заначимым фактором выступает использование возможностей мимики. В широком смысле под мимикой понимаются выразительные движения мышц лица. В ней отражаются психическое состояние человека, отношение к окружающему, собственным высказываниям и действиям. В профессиональной психотехнике мимика используется для усиления речевого высказывания, воздействия на собеседника, установления психологического контакта, формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре, маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему и даже для улучшения самочувствия. В ходе контактов с гражданами при решении важных для них задач у них непроизвольно усиливается наблюдение за мимикой представителя власти. Они пытаются нередко понять не только текст, но и подтекст, за словами угадать скрытый, действительный смысл их, уловить его отношение к информации, событию, к ним самим, как бы «читают лицо». Умение контролировать свою мимику, владеть ею для решения стоящей задачи - важное профессиональное умение работника органов правоохраны.

Следовательно, юристу необходимо всегда держать в поле внимания свою мимику: продумывать, какая она должна быть, какая она есть, соответствует ли она ситуации, когда ее следует изменить и почему и пр. Многие работники не задумываются над тем, какое у них выражение лица, не знают, не отдают себе отчета в этом.

Юристу целесообразно намеренно управлять своей мимикой, придавать с ее помощью то выражение лицу, которое будет способствовать желательному восприятию мыслей и поступков собеседником, другими людьми. Чаще всего в действиях работников органов правоохраны оно должно демонстрировать спокойствие, самообладание, уверенность, доброжелательность[5].

Необходимо использовать все мимические средства для нужной выразительности своего лица. Это прежде всего выражение глаз, направление взгляда, особый рисунок носогубных складок, складок лба, общее положение головы (обычное, прямое положение, высокомерно поднятый подбородок, наклон вперед с взглядом исподлобья и др.), движения мышц лица (в том числе мышц век глаз и окружающих, которые в первую очередь и определяют их выражение). Мимика многообразна и динамична и может отражать отношение говорящего к произносимым словам (их значимость для говорящего, вера в то, что он говорит, как понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.), психические состояния говорящего (радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность и пр.), отношение к собеседнику (безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение, разочарование и др.), отношение к самому себе и своим действиям (волевую собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, недовольство собой, самодовольство, чванливость, подготовку к какому-то действию и пр.), некоторые качества (интеллигентность, ум, малообразованность, глупость, самообладание, волю и др.).

Выражение глаз отражает важнейшее значение разговоре. Глаза справедливо называют зеркалом души. Работнику правоохранительных органов надо разговаривать со своим визави, как говорят, глаз в глаз, иметь контакт глазами и даже в уместных случаях просить его тоже смотреть в глаза и не отводить их. В большинстве профессий не должно быть раздвоения между содержанием речи и выражением глаз, мимикой, ибо одни и те же слова при разном выражении лица и глаз могут приобрести противоположный смысл. Можно говорить с серьезным лицом и смеяться только глазами. В профессии юриста бывают обстоятельства, когда глаза и вся мимика призваны маскировать его действительные состояния и отношения. Это требует артистизма и умения управлять собой.

Огромное значение в деятельности юриста имеет способность владения психотехникой использования жестов и умение их «читать». Можно поделить все жесты, используемые в деятельности работников правоохраны, на группы:8

• иллюстраторы, подкрепляющие речевое сообщение, в том числе: указатели (палец, движение руки), пиктографы - картинное изображение формы и размеров предмета, идеографы - движения рук, моделирующие динамику какого-то события (например, движения руки с ножом при ударе по телу), отмашки - движения, как бы отбивающие темп речи;

• жесты-омонимы - заменители слов «подойдите», «садитесь», «привет», «уходите», «уберите», «до свидания», «ура!», «подождите», «плохо», «не верю», «ужас!» и др.;

• жесты-команды. Эта разновидность жестов предусмотрена, например, для работы инспекторов дорожно-патрульной службы, при строевых построениях («В шеренгу становись!», «В колонну становись!» и др.);

• аффекгоры - движения, отражающие отношение к действиям и словам собеседника и возникшие эмоции: согласие, несогласие, протест, сопереживание, осуждение, предупреждение (движение указательным пальцем), внимание и др.;

• регуляторы - кивок головой, направление взгляда, целенаправленное движение руками, демонстрирующее намерения говорящего: предложение собеседнику помолчать, подождать, прервать свою речь, что-то дать или передать и др. Есть ряд правил-рекомендаций по использованию жестов:

• активно использовать возможности жестов при разговоре;

• не допускать бессмысленной жестикуляции - размахивания руками;

• избегать стереотипной жестикуляции - использования только одного-двух постоянно повторяющихся жестов (например, «рубки воздуха», «указующего перста») [7, c.65].

Поза говорящего оказывает психологическое влияние на собеседника и выдает отношение к нему, отношение к себе, уровень культурности и этичности, психическое состояние, намерение и др. Она сказывается и на восприятии слов, может соответствовать их реальному смыслу или противоречить ему; правильные и красивые слова могут восприниматься как лживые, как пустая формальность. Потому разумно принимать ту позу, которая точно рассчитана на психологический эффект, соответствующий целям речи. В общем случае она призвана свидетельствовать о культуре, ответственности, требовательности к себе, уважительности к собеседнику, внимательности к его словам. Признаки ее: строгая прямая посадка, наклоненный чуть вперед корпус.

Походка может немало сказать о человеке и определенным образом характеризует его психологию. Достаточно четко различается походка людей, уверенных в себе и неуверенных, обладающих большим самомнением и нетребовательностью к себе, распущенных и расхлябанных и получивших хорошую школу в армии, находящихся в состоянии расслабленности и отдыхающих, взволнованных и озабоченных, настроенных решительно и трусливо, чего-то опасающихся и пытающихся не обратить на себя внимание, готовящихся к какому-то действию и др. Ее особенности можно подметить, глядя на человека спереди, сбоку и даже сзади, издали и с небольшого расстояния. Даже не очень наблюдательный человек, заметив движущегося, например, на посту сотрудника милиции или приближающегося к нему, интуитивно угадывает некоторые его особенности, состояния и намерения. Поэтому любому работнику органов правопорядка при выполнении профессиональных обязанностей следует стараться оценить роль своей походки в данной ситуации и избирать ту, которая подходит к ней. Понимая психологическую значимость своей походки, отрабатывать постоянно и упорно нужную.

Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения и только 20 40% информации передается с помощью вербальных. Эти данные заставляют нас задуматься над значением невербального общения в деятельности юриста для установления эффективного контакта, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка, на котором мы все разговариваем, даже не осознавая этого [14, c.119]. Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному вербальному каналу общения.

Успех любого контакта юриста в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что он говорит, сколько от того, как себя держит. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеру, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, юрист осуществляет обратную связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи.

Таким образом, в деятельности юриста, понятие невербального языка заключается не только умение интерпретировать жесты и мимику партнера и контролировать свое поведение, но и психическая сущность понятия личной территории человека, ее зоны; национальные особенности поведения партнеров, их взаимное расположение во время беседы; умение дешифровать значение использования вспомогательных предметов. Считывая невербальную информацию собеседника и умело подчеркивая (или скрывая) собственную, юрист получает уникальную возможность добиться успеха в профессиональной сфере и сфере личных взаимоотношений.

Выводы по 1 главе

· Для организации процесса усвоения невербальных средств общения, входящих в невербальное поведение, важно знать их структурное и функциональное своеобразие. Невербальная коммуникация - вся совокупность этих средств, призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу. Для всех систем невербальной коммуникации встает один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определенный код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причем так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнер по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные выше системы не дадут.

· Успех любого контакта юриста в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что он говорит, сколько от того, как себя держит. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеру, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, юрист осуществляет обратную связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Таким образом, в деятельности юриста, понятие невербального языка заключается не только умение интерпретировать жесты и мимику партнера и контролировать свое поведение, но и психическая сущность понятия личной территории человека, ее зоны; национальные особенности поведения партнеров, их взаимное расположение во время беседы; умение дешифровать значение использования вспомогательных предметов. Считывая невербальную информацию собеседника и умело подчеркивая (или скрывая) собственную, юрист получает уникальную возможность добиться успеха в профессиональной сфере и сфере личных взаимоотношений.

# 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СРЕДСТВ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИСТА

## 2.1 Особенности межличностной дистанции и пространственного расположения

Расстояние, на котором разговаривают собеседники, очень символично. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на 4 чёткие пространственные зоны:

• Интимная (до 60 см). Из всех зон это самая главная, поскольку именно её человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоцианальном контакте с ним (дети, родители, супруги, близкие друзья и т.д.). В этой зоне имеется ещё подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверхинтимная зона.

• Личная (60 см - 2 м). Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на официальных приемах, дружеских вечеринках и т.д.

• Социальная (или деловая, 2 - 4 м). На таком расстоянии мы обычно держимся от посторонних людей, которых не очень хорошо знаем.

• Официальная (общественная или публичная, от 4 м и более). Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.

На практике обычно объединяются интимная и личная дистанции, с одной стороны, и социальная и официальная - с другой. В результате выделяется близкое или далекое расстояние, на котором разговаривают люди. Для американцев близкое расстояние считается от 15 см до 1 м 20 см, а далекое от 1 м 20 см до 3 и более метров. Кроме национальных особенностей, дистанция между говорящими зависит от многих других факторов: пола собеседников, их взаимоотношений и статуса, места проживания (в сельской или городской местности). Приближаясь к собеседнику или отодвигаясь от него, юрист может регулировать взаимоотношения с ним. Важно учитывать желание партнера и его реакцию. Так, дистанция, которая рассматривается горожанином как официальная, может быть личной для представителя сельской местности.

Если юрист хочет, чтобы собеседник чувствовал себя в его обществе уютно, он должен соблюдать золотое правило: "Держи дистанцию ". Чем ближе и откровеннее стали отношения юриста с собеседником, тем ближе разрешается проникать в его зоны. Например, только что принятый на работу сослуживец первое время может подумать, что коллектив относится к нему очень прохладно, но они просто держат его на дистанции социальной зоны, потому что мало его знают. Как только сослуживцы узнают его лучше, территориальное расстояние между ними сокращается, и в конце концов ему позволяют передвигаться в пределах личной зоны, а в некоторых случаях проникать и в интимную.

При рассадке участников диалога необходимо учитывать психологический аспект. В рабочих кабинетах столы часто ставятся буквой "Т". Чем выше положение руководителя, тем больше эта буква. Посетителю предлагают сесть за стол, во главе которого находится хозяин данного кабинета. Сразу проявляется отношение доминирования. Порой доминирование стремятся подчеркнуть (за счет возвышения кресла над стульями или креслами других присутствующих, увеличения его размеров, а также низких кресел для посетителей). Иногда хозяин кабинета выступает на равных с собеседником. В этом случае, если позволяет площадь кабинета, можно поставить отдельно стол для переговоров. Он может использоваться и для совещаний с подчиненными, если руководитель хочет держаться с ними "на равных".

Если в кабинете есть только один Т-образный стол, а хозяин кабинета не желает демонстрировать доминирование, то он может покинуть кресло и сесть напротив, или - при менее официальных разговорах - наискось от собеседника.

Рассмотрим расположение участников в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом. Лицо В может занимать 4 основных положения относительно лица А:

|  |  |
| --- | --- |
| Расположение вокруг стола | |
| В1 - угловое расположение В2 - позиция делового взаимодействия В3 - конкурирующе-оборонительная позиция В4 - независимая |  |

. Угловое расположение. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет возможность для жестикуляции и наблюдения за жестами собеседника. Отсутствует территориальное разделение стола. Просто передвинув стул в позицию В1 можно разрядить обстановку и увеличить шансы на успех разговора.

. Позиция делового взаимодействия. Эта одна из самых удачных стратегических позиций для предъявления, обсуждения и выработки общих решений. Когда два человека работают в соавторстве над какой-нибудь проблемой или проектом, они обычно занимают это положение.

. Конкурирующе-оборонительная позиция. Положение за столом друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества. Она может привести к тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения, т.к. стол становится самим барьером между ними. Люди занимают такое положение за столом в том случае, если они находятся в отношениях соперничества, или когда один из них делает другому выговор за какой-то проступок. Если встеча происходит в кабинете, то такое расположение свидетельствует также об отношениях субординации. Если В хочет повлиять на А, то положение друг напротив друга сокращает шансы на успех переговоров. Такое положение не годится для создания непринуждённой атмосферы понимания точки зрения другого человека.

. Независимая позиция. Такое положение занимают люди, не желающие взаимодействовать друг с другом. Оно свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Этого положения надо избегать в случае, когда требуется откровенная беседа между А и В.

Таким образом, пространство организации коммуникативного процесса выступает особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативных ситуаций. Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Правильная пространственная организация общения обеспечивает использование другой невербальной знаковой системы, используемой в коммуникативном процессе, - это "контакт глаз", имеющий важное место в визуальном общении.

## 2.2 Контакт глаз

Взгляд - это одно из сильнейших "оружий".Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает. Во время собственной речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Прерванный взгляд при паузе обычно означает:"Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте". Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как "я не совсем с вами согласен; я имею возражения; это не очевидно; сомневаюсь; это надо обдумать". Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

Основа для настоящего общения может быть установлена только тогда, когда вы общаетесь с человеком с глазу на глаз. Чтобы построить хорошие отношения с другим человеком, наш взгляд должен встречаться с его взглядом около 60-70% всего времени общения. Скованный, скромный человек, который встречается с нами взглядом менее, чем 1/3 времени, редко пользуется доверием.

Но важны не только долгота и частота взгляда, но и та географическая площадь лица и тела, на которую направлен взгляд, так как это тоже влияет на исход переговоров. Эти сигналы передаются и поглощаются с помощью невербалики и обычно совершенно точно истолковываются собеседниками.

Деловой взгляд. Ведя деловые переговоры, представьте, что на лбу вашего собеседника находится треугольник. Направив свой взгляд на этот треугольник, вы создаете серьезную атмосферу и другой человек чувствует, что вы настроены по-деловому.

Социальный взгляд. Если ваш взгляд опускается ниже уровня глаз другого человека, создается атмосфера социального общения. Во время социального общения глаза тоже смотрят на символический треугольник на лице человека, в данном случае расположенный на линии глаз и области рта.

Интимный взгляд. Этот взгляд проходит через линию глаз и опускается ниже подбородка на другие части тела собеседника. Люди показывают таким взглядом заинтересованность в человеке.

Взгляд искоса. Используется для передачи интереса или враждебности.

Имеет смысл поговорить сейчас о том , как контролировать взгляд человека во время зрительного представления ему книг, таблиц, графиков и т. д. Исследования показывают, что 87% информации поступает в человеческий мозг через зрительные рецепторы, 9% через слуховые и 4% через другие органы чувств. Если, например, вы показываете человеку ваше наглядное пособие и одновременно рассказываете о нем, он усвоит только 9% вашего сообщения, если только оно непосредственно не связано с тем, что он видит. Если ваше сообщение связано с наглядным пособием, то при его разглядывании он усвоит только 25-30% вашего сообщения. Чтобы установить максимальный контроль над его вниманием, используйте ручку или указку для того, чтобы показывать на наглядном средстве и описывать то, что изображено. 3атем отнимите ручку от наглядного средства и держите ее на линии ваших и его глаз. Как за магнитом, его голова поднимется, и он будет смотреть вам в глаза, в результате чего будет видеть и слышать вас, что вы ему будете говорить, и, следовательно, максимально поглощать информацию. Постарайтесь сделать так, чтобы ладонь другой руки была в поле зрения.

## 2.3 Поза и жесты

Позы участников беседы отражают их субординацию. Очень важна психологичсская субординация - стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Опишем характерное положение. Собеседников двое: один присел на краешек стула, положив руки на колени, другой - развалился, небрежно перекинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих людей легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, первый - подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций).

О стремлении к доминированию свидетельствуют такие позы, как:

• обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены

• одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стенку

• голова чуть приподнята, руки перекинуты у талии

Напротив, при желании подчеркнуть согласие с партнером можно наблюдать своеобразное копирование его жестов. Например, У. Юри отмечает, если во время дружеской беседы один из партнеров сидит, подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же, как бы сообщая я такой же, как ты. Подобная синхронизация действий партнеров особенно хорошо заметна, если видеозапись их беседы просматривать в ускоренном темпе.

Жест - это знак, сделанный движением рук, головы или лица, имеющий свое значение, свой смысл. Жест - это своего рода средство общения, если его содержание (смысл, значение) понятно тому, кто жест делает, и тому, к кому он обращен. Недаром Л. Леви-Брюль писал, что "говорить руками это в известной мере буквально думать руками". В исследованиях А. Л. Леонтьева приводится убедительная аргументация в пользу того, что язык жестов иногда с успехом может заменить язык звуковой.

Жест воздействует на партнера по общению через визуальный канал восприятия, то есть жесты - это зрительно воспринимаемое сообщение. Отдельный жест воспринимется как слово-жест. Поток отдельных жестов есть своего рода предложение по внешней форме, суждение по содержанию.

Однако жестикуляция не только смысловой усилитель речи, но и своеобразный сигнал со стороны "неговорящего партнера" - сигнал, выражающий отношение к ситуации общения.

Поэтому Д. И. Ньеренберг и Г. X. Калеро подчеркивают: "чтобы быть понятым, человек должен объединить слова в предложения, которые выражают мысли. То же и с жестами. Понимание согласованности жестов позволяет более точно видеть позицию человека, с которым мы общаемся".

Чтение жестов, таким образом, имеет четкую функциональную цель в процессах общения - это слежение за изменением позиций партнера в целостном процессе взаимодействия. Жесты - это сигналы: они постоянно сигнализируют о том, как партнер реагирует на наши слова и жесты .Жест - это внешнее проявление внутреннего эмоционально-психологического состояния человека.

Юристу следует учитывать следующие группы жестов.

Жесты, выражающие агрессивность:

• тесно сплетенные пальцы рук (если они находятся на коленях, такая поза и жест почти однозначно воспринимаются другим человеком как состояние агрессивности собеседника);

• сжатый кулак (чем силынее сжимаются пальцы в кулаке, тем выше степень внутреннего возбуждения. Если кулак находится за спиной или партнер по общению сжимает пальцы в кулак в кармане, то тем самым проявляются его решимость и готовность действовать);

• "указующий перст" (направленный на партнера "Вот ты...", "Ты меня хорошо понял?");

• поза на стуле «верхом».

Жесты уверенности:

• кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются;

• кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят.

Жесты несогласия:

• боковой взгляд - жест недоверия (если взгляд отводится и возвращается вновь, то подобное движение воспринимается другим как жест несогласия, недоверия);

• ноги и ступни у сидящего или стоящего партнера направлены к выходу (партнер хочет прекратить разговор и уйти);

• прикосновение к носу или легкое потирание его (демонстрирует неуверенность в правильности речи. Если же между партнерами идет дискуссия, то один из них прикасается к носу обычно тогда, когда у него появляются контраргументы).

Жесты неуверенности, раздражения:

• откашливание (при неуверенности или опасении);

• свист (но не художественный);

• ерзание в кресле (обычно при стрессовой ситуации);

• рука у рта в момент произнесения речи (как бы удивление, неуверенность в собственных словах. Жест может означать и то, что собеседник хочет сообщить нечто доверительное).

Жесты разочарования:

• почесывание в затылке;

• ослабление воротничка ("воротничок мешает");

• удары ногой (по земле, воздуху и т.д.).

Жесты, относящияся к оценке сказанного:

• рука у щеки (в момент раздумья);

• отставленный палец над, остальные - под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент);

• наклоненная голова (интерес к собесрднику. Легкое движение вперед говорит о том, что мысль понятна. Если голова партнера, прежде наклоненняя, начинает выпрямляться, значит возрастает интерес к процессу или предмету общения. Когда интерес к общению иссякает или затянулся монолог партнера, другой партнер - начинает переводить взгляд на окружающие предметы, смотреть в потолок);

• почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);

• почесывание пальцем спинки носа (означает озабоченность, сомнение);

• манипуляции с очками (партнер протирает стекла очков или, сняв, подносит дужкой ко рту, создавая паузу для обдумывания услышанного и как бы приглашая не торопиться. Если очки смимаются и кладутся на стол, значит разговор стал слишком острым, или тема, поднятая в нем, неприятна для партнера).

Жесты и позы, выражающие готовность к каким-либо действиям:

• корпус вперед, руки на бедрах (обычно уверенность в своих силах и готовносгь к активным действиям. Подобная поза также говорит о возбуждении партнера в разговоре и стремление отстаивать свое мнение "до конца");

• собеседник сидит на кончике стула (тогда, когда он готов либо вскочить с места в любой момент, либо уйти при первом удобном случае, либо снять движением излишнее возбуждение, возникающее в разговоре, либо обратить на себя внимание и вступить в разговор).

Жесты, выявляющие самооценку:

• грудь вперед (при высокой оценке самого себя);

• опущенные плечи (показывают, что человек оценивает себя невысоко);

• отвод руки за спину, охватывание одной рукой запястья другой (при неуверенности в себе или в правильности своего поведения).

Жесты, в которых проявляются некоторые черты характера и отношение к ситуации:

• здоровый человек стремится опереться или прислониться к чему-нибудь (скорее всего, ситуация, в которой он находится, сложна и непонятна для него, либо он не может найти нужный ответ, достойный выход из нее. Человек особенно нуждается в поддержке именно в таких случаях. Оперевшись на что-либо, он чувствует себя более уверенно);

• человек стоя опирается руками (о стол, стул и т. п. - он не уверен в том, насколько внимательно слушает его партнер, т. е. ощущает неполный контакт);

• манера держать руки (замкнутый человек обычно убирает руки в карманы, за спину, скрещивает их на груди, прямой, открытый человек держит постоянно руки, ладони рук в поле зрения партнера по общению);

• замкнутый пиджак (замкнутые люди ходят в таких пиджаках даже тогда, когда в этом нет особой необходимости);

• скрещивание лодыжек (характерно для людей с внутренней тревожностью, ожидающих неприятности).

Жесты, препятствующие общению или затрудняющие его:

• скрещенные на груди руки (воспринимаются как усталость или замкнутость. Такой жест часто разрушает уже образовавшийся контакт, отталкивает собеседника. Степень напряжения скрещенных рук говорит о внутреннем напряжении);

• скрещенные ноги и руки (порождают ощущение некоммуникабельности и демонстративности его поведения);

нога, закинутая на подлокотник кресла - явное пренебрежение к окружающему партнеру.

Особенности поведения и жестов, характерные для женщин:

• если женщине скучно, или общение вызывает у нее безразличие, или пропадает интерес к разговору, то она, сидя скрестив ноги, начинает покачивать ногой;

• если женщина во время разговора берет сумочку, любой предмет, то почти наверняка ей неприятно либо ее смущает тема разговора или вопросы партнера - она как бы хочет отгородиться от него.

Здесь надо заметить, что психотехнология общения рассматривает жест не только как выражение определенных состояний личности, но и как средство воздействия при общении. Процесс общения не исчерпывается только обменом устной или письменной информации. Важную роль в этом процессе играют различные проявления эмоций, манер партнеров и их жесты.

контакт поза жест межличностный

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате нашего теоретического исследования, мы можем сделать следующие выводы:

· Для организации процесса усвоения невербальных средств общения, входящих в невербальное поведение, важно знать их структурное и функциональное своеобразие. Невербальная коммуникация - вся совокупность этих средств, призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу. Для всех систем невербальной коммуникации встает один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определенный код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причем так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнер по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные выше системы не дадут.

· Успех любого контакта юриста в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что он говорит, сколько от того, как себя держит. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеру, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, юрист осуществляет обратную связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Таким образом, в деятельности юриста, понятие невербального языка заключается не только умение интерпретировать жесты и мимику партнера и контролировать свое поведение, но и психическая сущность понятия личной территории человека, ее зоны; национальные особенности поведения партнеров, их взаимное расположение во время беседы; умение дешифровать значение использования вспомогательных предметов. Считывая невербальную информацию собеседника и умело подчеркивая (или скрывая) собственную, юрист получает уникальную возможность добиться успеха в профессиональной сфере и сфере личных взаимоотношений.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева Г. М. Психология социального познания - М., 1997. - 239 с.

2. Андреева Г. М. Социальная психология. - М., Аспект Пресс, 2002. - 431 с.

3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком - М.,1982.-200

4. Брудный А.А. К теории коммуникативного воздействия//Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. - М., 1997. - С.56-63.

5. Васильев В. Л. Этика в юриспруденции и предпринимательской деятельности. СПб., 1995. - 234 с.

6. Васильев В. Л. Юридическая психология. Л., 1994. - 442 с.

7. Васильев Н.Н., Васильева Е.Н. Технологии профессионального общения. Вологда, 1996. -226 с.

8. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. - Л., 1984. - 453 с.

. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. - М., 1987. - 277с

.

11. Еникеев М. И. Основы общей и юридической психологии. М., 1996. - 433

12. Зельдович Б.З. Психология и педагогика в профессиональной деятельности юриста. М., 2003. - 450 с.

13. Кони А.Ф. Нравственные начала в уголовном процессе. Избранные произведения. - М., 1956. - 60 с.

. Кроник В.А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: психология значимых отношений.- М., 1989. - 275 с.

15. Крутецкий В.А. Психология. - М., Просвещение, 1988. - 448 с.

16. Леонтьев А.А. Психология общения. - М., 1997.- 375 с.

. Маркова А.К. Психология профессионализма. - М., 1996. - 308 с.

18. Межличностное восприятие в группе / Под ред. Андреевой Г.М., Донцова А. И. - М., 1981.- 292 с.

19. Практическая психология. Учебник под ред. Тутушкиной М. К. М.-СПб., 1997. - 420 с.

20. Профессиональные навыки юриста: Опыт практического обучения. М., 2001. - 260 с.

21. Психология влияния. Хрестоматия. - М., 2000.- 505 с.

22. Русалов В.М. Психология и психофизиология индивидуальных различий: некоторые итоги и ближайшие задачи системных исследований // Психологический журнал. - 1991. - Т. 12. - № 5. - С.12-19

. Симонов П.В., Ершов П.М. Темперамент. Характер. Личность. - М., Наука, 1984. - 290 с.

24. Фишер Р. Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения М.Наука 1990. - 190 с.

25. Яковлев А. М. Преступность и социальная психология. М., 1991. - 340 с.