

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ В ЮРИДИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Ми спілкуємось так само природно, як і дихаємо, і тому навіть не замислюємося над тим, як це відбувається. Необхідність в осмисленні процесу спілкування як такого, що вже відбувся, так і того, що має бути, виникає в тих випадках, коли воно пов'язано з вирішенням якої-небудь проблеми. Люди, в яких спілкування являється основним видом діяльності (управлінці, юристи, педагоги та ін.) не можуть дозволити собі таку розкіш. Вони не мають права починати думати тільки після виникнення проблеми, оскільки зобов'язані передбачити її, і якщо не попередити її виникнення, то хоча б підготуватись до її вирішення. В зв'язку з цим важливо зрозуміти, що спілкування для таких людей — це професійна діяльність, якій можна і необхідно навчатись.

Під спілкуванням у психології розуміється процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один з одним у психологічному відношенні [1].

Юридична діяльність відноситься до суб'єкт-суб'єктної діяльності, тобто досягнення її цілей протікає в системі «людина-людина». Відповідно, успішність такої діяльності багато в чому визначається умінням грамотно і професійно будувати своє спілкування.

Недостатня увага до формування техніки професійного спілкування майбутнього юриста під час навчання спричиняє низку проблем, які виникають у взаємостосунках з суб'єктами професійної взаємодії. Особливо гостро ці проблеми відчуваються молодими юристами на початку професійної діяльності. Маючи ґрунтовну спеціальну підготовку, вони нерідко виявляються неготовими до налагодження продуктивних професійних взаємостосунків.

Поняття професійного спілкування має широке і вузьке значення. У першому випадку його можна визначити як комунікативні навички і якості, властиві професіоналу, на відміну від дилетанта. Професіонал розглядається в цьому випадку як людина, що має значний досвід і високі професійні стандарти. У вузькому розумінні професійне спілкування включає особливості, характерні для окремо взятої

професії. Професійне спілкування — це важливий засіб і умова розв'язання завдань певної професійної діяльності. Якщо поза діяльністю люди керуються особистими мотивами, то в ході професійного спілкування мета визначається характером та потребами професійної діяльності.

У науковій літературі поряд з поняттям «професійне спілкування» [6; 10] часто використовується термін «ділове спілкування» [2; 3; 4; 5; 7; 11; 13; 15; 18; 19]. Нерідко вони вживаються як синоніми. Крім того, у психологічній літературі досить часто виділяються два типи спілкування — неформальне і формальне [12]. Перше суб'єктивне, не регламентоване, його мета й характер багато в чому визначаються особистими стосунками людей (мати — дитина, чоловік — дружина). Формальне обумовлене соціальними функціями людини, регламентоване за формою та за змістом (керівник — підлеглий).

Ділове спілкування належить до формального, здійснюється у відповідності з деякими правилами і спрямоване на встановлення контактів та підтримку зв'язків між зацікавленими у спільній діяльності суб'єктами.

Ділове спілкування, на думку С.І. Ожегова, — це «спілкування, що стосується суспільної, службової діяльності, роботи» [14, С. 136]. У діловій сфері людина проводить значну частину свого життя. Тут вона грає цілий ряд специфічних ролей: фахівця, керівника, підлеглого, колеги, і т.д. Кожна роль виконується у певній ситуації і регламентується певними соціальними нормами, правилами.

Ділове спілкування характеризується тим, що його мета визначається завданнями того чи іншого виду предметної діяльності — виробничої, обслуговуючої, наукової тощо. Трудова діяльність містить у собі спілкування учасників взаємодії як необхідний засіб забезпечення її ефективності [9, С. 252].

В яких би формах не здійснювалося спілкування, воно є діловим, якщо його визначальним змістом є соціально-значуща спільна діяльність [16, С.9].

Спираючись на методологію системного підходу, В.А. Співак визначає ділове спілкування

як взаємодію соціальних і соціально-економічних систем у процесі і з приводу трудової діяльності, виробництва продукції, надання послуг [18, С. 18].

Дещо інакше визначає ділове спілкування Ю.М. Жуков. На його думку, «ділове спілкування є процесом просування у розв'язанні проблем шляхом зіставлення (зіткнення, асиміляції, узгодження, взаємозбагачення і т.д.) предметних позицій» [8, С. 37]. Як впливає з цього визначення, головним у діловому спілкуванні є предмет спілкування, тобто спільна справа і ставлення учасників до неї. Предметні позиції партнерів є визначальними в процесі спілкування, а здатність розуміти предметні позиції один одного складає необхідну умову успіху ділової комунікації.

Суттєві особливості ділового спілкування краще визначаються у порівнянні з неформальним. Якщо неформальне спілкування попередньо не планується, не визначається його мета, зміст, то ділові контакти завжди передбачають попередню підготовку, планування, визначення змісту, мети, прогнозування можливих наслідків.

У звичайній розмові люди можуть торкатися різних, часто не пов'язаних між собою тем, а спілкування має здебільшого інформативний характер. Ділова ж розмова не виходить за рамки теми, має конструктивний характер, спрямована на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети.

Звичайна розмова, як правило, нікого не зобов'язує приймати рішення та діяти. В ділових переговорах обов'язкові висновки, які отримують на основі узгодження думок, а також розробка взаємоприйнятних рішень та організація взаємодії партнерів.

Орієнтуючись на виділені Є.В. Руденським [17] структурні компоненти комунікативного процесу, можна узагальнити характерні риси ділового спілкування: 1) предметом ділового спілкування є спільна справа і ставлення учасників до неї; 2) потреба в діловому спілкуванні визначається виробничою необхідністю у розв'язанні проблем і веденні переговорів; 3) мотивами ділового спілкування є інтереси справи; 4) мовні дії регламентуються встановленими правилами поведінки і мають формально-рольовий, не особистісний характер; 5) метою ділового спілкування є розв'язання професійних і соціальних завдань.

Отже, ділове спілкування — це специфічна форма взаємодії людей, що здійснюється на основі встановлених норм і спрямовується на ефективне виконання спільної діяльності. Ділове спілкування властиве людям, які виконують певний вид професійної діяльності. Воно ґрун-

тується на загальних соціально-психологічних закономірностях і орієнтується на успішне й ефективне виконання професійних обов'язків, включає обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивами з метою розв'язання конкретних проблем, підписання угод чи встановлення інших відносин між суб'єктами спільної діяльності.

На наш погляд, поняття «ділове спілкування» є ширшим від поняття «професійне спілкування». Професійне спілкування — це ділове спілкування, яке здійснюється в умовах конкретної професійної діяльності і враховує її специфічні особливості. Будь-яка професія вимагає спеціальних знань, умінь, навичок, тому, крім загальних закономірностей, необхідно враховувати і специфічні закономірності ділового спілкування, які стосуються певної професії.

Таким чином, професійне спілкування ми можемо визначити як процес встановлення і підтримки прямого чи опосередкованого тими чи іншими засобами контакту, обумовленого професійно значимими цілями, що припускають відповідальність за їхню реалізацію. Суб'єктами професійного спілкування, у нашому випадку, є юрист і особа, включена в сферу його професійних інтересів.

Під прямим контактом розуміється спілкування, що здійснюється безпосередньо між його учасниками. Як правило, це мовне спілкування. Під опосередкованим контактом розуміються відносини, що припускають непряму взаємодію. У першу чергу, це спілкування за допомогою письмової мови, з використанням засобів комунікації тощо.

Засобами спілкування є вербальні (мовні) і невербальні (жести, міміка, пози і т.п.) канали інформації.

Цілі професійного спілкування визначаються характером і ситуаціями професійної діяльності. Їх досягнення чи недосягнення свідчить про рівень професіоналізму юриста, про якість виконання ним своїх службових функцій.

Відповідальність за реалізацію професійно значимих цілей може бути як зовнішньою, наприклад, адміністративною (оцінка керівництва) і нести за собою визначені санкції. Так і внутрішньою (психологічною) — як самооцінка, що спричиняє підвищення чи зниження психологічного комфорту, впевненості в собі, рівня домагань і т.п. У будь-якому випадку усвідомлення відповідальності за результати спілкування припускає контроль за його ходом, що вимагає певної психологічної підготовки.

Формулювання цілей.

Такі базові характеристики професійного спілкування, як його цільова спрямованість і

відповідальність, вимагають контролю за ходом бесіди. Свідомо контролювати кожен свій поведінковий акт, кожне висловлення в процесі бесіди досить складно. Більш того, у непрофесіонала спроба контролювати хід спілкування, як правило, викликає скутість і неприродність поведінки. У людини, що володіє технікою професійного спілкування, контроль за цим процесом здійснюється «природно», керівництво спілкуванням не викликає зовнішньої напруженості.

Складність контролю за ходом професійного спілкування пов'язана і з його іншими характеристиками. Ці характеристики є загальними для всіх професіоналів, що працюють у сфері юридичної діяльності. Виділимо найзначущі з них:

Нормативна регламентація.

Діяльність юриста досить чітко регламентована різними нормативними документами (Кримінально-процесуальний Кодекс, Закон про Оперативно-розшукову діяльність, відомчі нормативні акти і т.д.). Нормативні рамки, у яких юрист здійснює свою професійну діяльність, сприяють формуванню прагнення суворо дотримуватись правових норм, визначають відповідні стереотипи поведінки і спілкування.

З одного боку, нормативна регламентація полегшує процес спілкування, структурує його, визначає соціальні ролі, права й обов'язки учасників. З іншого боку, ця характеристика виступає не тільки як фактор позитивно розвиваючого, дисциплінуючого юриста, але і як фактор, що ускладнює виконання професійних обов'язків.

Очевидно, що виконання діяльності жорстко регламентованої правовими нормами вимагає від юриста постійного контролю за своїми діями, змушує приймати рішення в чітко визначений термін. Усе це припускає наявність визначеного набору особистісних характеристик (емоційно-вольових, інтелектуальних і ін.) і уміння ефективно будувати процес спілкування і керувати ним.

Часові обмеження.

Ця характеристика професійного спілкування пов'язана з його цільовою спрямованістю і нормативною регламентованістю.

Ситуації професійного спілкування орієнтовані на досягнення конкретних професійно значущих цілей і завдань, час на вирішення яких визначено нормативними актами. Часові і нормативні рамки обмежують волю маневру в спілкуванні, припускають підвищення його інтенсивності. Це може привести до того, що юрист буде відноситися до актів професійного спілку-

вання формально. Наприклад, формально давати пояснення, щоб укластися в термін, встановлений на вирішення заяви чи оперативного матеріалу. Такий підхід не веде до професіоналізму в спілкуванні, навпроти, він виробляє мовні штампи для проведення «стандартних» бесід. Спілкуючись у такому режимі, співробітник не враховує особливості особистості співрозмовника, контролює хід спілкування тільки в межах, необхідних для забезпечення формальної сторони справи.

На відміну від такого підходу, професіонал, знаходячись в умовах дефіциту часу, здатний визначити і реалізувати найбільше ефективну для даної ситуації тактику спілкування.

Владний характер професійних повноважень.

Дана характеристика впливає з попередньої, оскільки Закон наділяє юриста (особливо представника державної служби) досить широкими владними повноваженнями.

Реалізація владних повноважень нерідко може приймати конфліктний характер. Прийняття рішень у ситуаціях конфліктної взаємодії вимагає від юриста здатності аналізувати і прогнозувати наслідки своїх дій; емоційної урівноваженості — і у той же час рішучості; при необхідності — твердості в діях за поважного ставлення до людей.

У процесі спілкування наявність владних повноважень провокує їхнього носія на роль «господаря становища», людини, що визначає і диктує хід спілкування. Займаючи таку позицію, юрист не бачить особистості співрозмовника чи бачить її вкрай односторонньо. До відомих стереотипів такого «владного» спілкування відносяться: «Питання тут задаю я!», «Ви розумієте, куди ви потрапили?», «Від нас так просто не ідуть!». Зокрема, це властиво деяким юристам, представникам силових структур. Спілкування в такому стилі може бути ефективним з юридично неграмотним суб'єктом чи з людиною, слабкою в особистісному плані. Однак, силові правоохоронні структури покликані боротись із серйозними злочинами, протистояти організованій злочинності; що припускає протистояння сильного й хитрого супротивника. У цьому випадку юристи повинні бути озброєні ефективними засобами професійного спілкування.

Вимушений характер спілкування.

Ситуації професійного спілкування юриста носять здебільшого вимушений характер для його співрозмовників. Як правило, ці ситуації пов'язані з юридичними проблемами, як у сфері кримінального, так і цивільного законодавства. У процесі вирішення таких проблемних ситуацій пе-

редбачаються не просто потенційно конфліктні відносини, але і досить жорсткі форми конфліктної взаємодії, аж до відкритої протидії.

Вимушеним спілкування буває і для самого юриста. Мова йде про ситуації, коли співрозмовник неприємний юристу через якісь особисті обставини, але оскільки той, наприклад, є цінним джерелом інформації чи вигідним клієнтом, юрист просто зобов'язаний з ним спілкуватися. Більш того, у цих випадках співробітник як професіонал не має права зовні показувати співрозмовнику своє негативне відношення.

Рольовий характер спілкування.

Юрист є носієм цілком визначеної соціальної ролі, що припускає наявність широкого кола прав і обов'язків. Наприклад, соціальна роль представника державної служби накладає на професійне спілкування юриста вже розглянуті нами характеристики (регламентованість, вимушений характер, відповідальність тощо).

Однак, у даному випадку, нас цікавить не соціальна роль юриста, а його психологічні ролі, що він повинен приймати, щоб досягти цілей професійного спілкування. Мова йде про ситуативні рольові позиції, про ролі «тут і тепер», господаря становища і підлеглої сторони і т.п. Очевидно, що в залежності від партнера по спілкуванню і ситуації юрист повинен уміти грати різні психологічні ролі.

Підвищена стресогенність.

Професійна діяльність юриста в ряді випадків носить дуже напружений, відповідальний характер. Головним чином, це може бути пов'язане з протидією зацікавлених осіб. Форми такої протидії можуть виражатися в неправомірному впливі на юриста і носити як явний, так і замаскований характер. Крім того, самостійне стресове тло створює і сам по собі конфліктний характер юридичної діяльності.

Нерідко нервово-психічні перевантаження приводять до розвитку стійких станів психічної напруженості, емоційної нестійкості, появи невротичних реакцій, психосоматичних функціональних розладів і різних захворювань на цьому ґрунті.

На підставі викладеного матеріалу приходимо до висновку, що за родом своєї діяльності юрист повинен не просто контролювати процес спілкування, а ще й аналізувати його, враховуючи виділені специфічні характеристики професійного спілкування у сфері юридичної діяльності. Це припускає прорахування цілей співрозмовника (як явних, так і замаскованих), його психологічних ролей, виходячи з

чого юрист визначає тактику і керує ходом спілкування. Зробити контрольоване спілкування «природним» можна за допомогою оволодіння психологічною технікою спілкування, яка може включати в себе: техніку психологічного впливу; психотехніку визначення внутрішнього стану людини за зовнішніми ознаками поведінки; техніку встановлення психологічного контакту і довірливого спілкування; психотехніку конфліктної взаємодії. В подальшому доцільно розробляти психологічний інструментарій професійного спілкування (методи, прийоми, техніки) і уміння його творчого застосування в професійній діяльності юриста.

Література

1. Леонтьев А.А. Психология спілкування. — М., 1997. — с. 62.
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. — Минск: Новое знание, 2001. — 324 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 348 с.
4. Вечер Л.С. Секреты делового общения. — Минск: Выш. шк., 1996. — 282 с.
5. Власов Л.В., Семеновская В.К. Деловое общение. — Л.: Лениздат, 1980. — 265 с.
6. Горбунова Н.В. Технология развития и саморазвития культуры профессионально-делового общения студентов в процессе обучения в вузе (общепедагогический аспект): Дис... канд. пед. наук. — Саратов, 1999. — 234 с.
7. Дебольский М. Психология делового общения. — М., 1992. — 320 с.
8. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. — М.: Знание, 1988. — 188 с.
9. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. — М.: Политиздат, 1988. — 319 с.
10. Коваль М. С. Формування індивідуального стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів пожежної охорони: Дисер. ... канд. пед. наук. — Київ, 1998. — 173 с.
11. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. — М.: Ось-89, 1996. — 354 с.
12. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. — СПб.: Питер, 2001. — 544 с.
13. Мишаткина Т.В., Бороздина Г.В. Культура делового общения: Учеб. пособие. — Минск: Изд-во Союза НПК РБ, 1997. — 364 с.
14. Ожегов С.И. Словарь русского языка. — М.: Русский язык, 1987. — 562 с.
15. Постулаты делового общения. — Гомель: БелАН-ТДИ, 1993. — 169 с.
16. Ребус М.Б. Психология делового общения. — Ставрополь, 1996. — 209 с.
17. Руденский Е.В. Социальная психология: Курс лекций. — М.: ИНФРА, 1997. — 224 с.
18. Спивак В.А. Этика делового общения. — СПб.: Изд-во СПб УЭФ, 1996. — 102 с.
19. Тимофеев М.И. Анализ делового общения руководителя: Автореф. дис... канд. психол. наук. — Л., 1991. — 16 с.