

ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА

MSrabota.ru



В.В. Аврамцев

ПСИХОЛОГИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ
ЮРИСТА



Электронная Библиотека

www.MSrabota.ru

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

В. В. Аврамцев

**ПСИХОЛОГИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
ЮРИСТА**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Нижегород 2018

УДК 342
ББК 67.400
А 21

Рецензенты:

Г.Л. Воронин, доктор социол. наук, профессор кафедры социологии и психологии НИУ РАНХиГС;

Г.Г. Горшенков, канд. юрид. наук, зав. кафедрой уголовного права и процесса НИУ РАНХиГС;

Ю.Б. Плавинская, канд. психол. наук, доцент кафедры психологии и педагогики Нижегородской академии МВД России.

Аврамцев В.В.

A21

Психология профессионального общения юриста: учебное пособие / В.В. Аврамцев. – Н. Новгород: НИУ РАНХиГС, 2018. – 134 с.

ISBN 978-5-00036-215-0

Учебное пособие посвящено проблемам профессионального общения юриста. В пособии рассматриваются специфические характеристики, основные приемы и психологические техники общения. При освещении конкретных психотехник делается упор на их формирование в качестве личных психологических орудий и творческий подход к применению.

Подробное рассмотрение техники убеждающего воздействия связано с тем, что в ней содержатся многие из рассмотренных психологических техник. Это позволяет увидеть, как они могут быть применены к решению конкретных задач в деятельности юриста.

Пособие предназначено для студентов юридических вузов, практических работников и сотрудников правоохранительных органов.

УДК 342
ББК 67.400

ISBN 978-5-00036-215-0

© Нижегородский институт
управления – филиал
РАНХиГС, 2018
© Аврамцев В.В., 2018

О проблеме общения и о том, как ее решить, т. е. как научиться эффективно общаться, написано достаточно много. Однако общение продолжает оставаться темой, вызывающей неизменный интерес. В основе данной проблемы находится следующий парадокс. Люди общаются друг с другом каждый день, и кажется, что ежедневно осуществляемая деятельность (общение) должна постоянно совершенствоваться. Иными словами, общаясь ежедневно, каждый человек должен научиться делать это не просто эффективно, а в высшей степени профессионально. Тем не менее в жизни мы наблюдаем противоположную картину: людей, умеющих грамотно строить свое общение, не так уж много. Почему это происходит? Как найти решение этому парадоксу?

Одной из попыток ответить на эти вопросы стало изданное в 2000 году учебное пособие «Профессиональное общение в деятельности юриста» (В.В. Аврамцев. Н. Новгород: Интелсервис, 2000). Позже оно было переиздано для использования в системе психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел: «Психология профессионального общения юриста: учебно-методическое пособие» (М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2002).

В этой работе я попытался проанализировать основные психологические техники общения и показать их эффективность применительно к деятельности юриста как обобщенного субъекта правоохранительной деятельности. Оказалось, что пособие представляет определенный интерес как в рамках изучения дисциплины «Юридическая психология», так и в рамках деятельности юристов-практиков.

Кроме того, практическая апробация положений пособия показала универсальность характеристик и техник профессионального общения и для других видов субъект-субъектной деятельности. Апробация проходила в рамках занятий по повышению квалификации среди сотрудников органов внутренних дел, службы судебных приставов, судей арбитражного суда, государственных гражданских и муниципальных служащих. Результатом работы с категорией государственных гражданских и муниципальных служащих стало издание работы В.В. Аврамцева, И.А. Коннова, А.Р. Лаврентьева «Психология профессионального общения должностных лиц: учебно-практическое пособие» (Дзержинск: изд-во «Конкорд», 2015).

Востребованность знаний о проблемах и техниках профессионального общения, их универсальность подтолкнули меня к необходимости возвращения к юридической проблематике, к тому, чтобы переработать и дополнить учебное пособие «Психология профессионального общения юриста».

Мы общаемся так же естественно, как и дышим, и поэтому не задумываемся над тем, как это происходит. Необходимость в осмыслении хода общения, как уже состоявшегося, так и еще предстоящего, возникает в тех случаях, когда оно связано с решением какой-либо проблемы. Люди, у которых общение является основным видом деятельности (управленцы, юристы, педагоги и др.), не могут позволить себе такую роскошь. Они не имеют права начинать думать только после возникновения проблемы, так как обязаны предвидеть ее и если не предотвратить ее возникновение, то хотя бы подготовиться к ней. В связи с этим важно понять, что общение для таких людей – это профессиональная деятельность, которой можно и нужно учиться.

Чтобы стать профессионалом в общении, надо научиться относиться к нему как к своему личному психологическому инструментарию. В психологической литературе разработано много приемов, способов, техник и методов общения. Однако профессионалом является не тот, кто просто знает об их существовании, а тот, кто сумел из всего этого многообразия выбрать для себя именно то, что стало его личным психологическим инструментом. Освоение известных психологических приемов, превращение их в личные внутренние орудия требует долгой и кропотливой работы над собой. Однако если человек найдет в себе силы проделать эту работу, то ее результатом станет не только освоение уже известных приемов общения, но и «рождение» новых своих, персональных инструментов общения.

Цель данной работы – не просто дать перечень конкретных приемов и техник общения, а показать, как их можно освоить, сделать своими. Через самопознание и познание других людей, с помощью техники рефлексивного анализа человек не только обогащает свой субъективный жизненный опыт, но и перестраивает внутренний мир, осваивает и формирует эффективные способы управления своей психикой и психикой других людей. Здесь уместно воспроизвести мысль, которую в свое время высказал С.Е. Лец: «Человек успешно изобретал разные орудия. Но с доисторических времен орудием человека был человек». Главное, чтобы профессионал умел грамотно и правильно пользоваться этим орудием. Для юриста правильность пользования определяется правовыми нормами и рамками профессиональной этики.

ПОНЯТИЕ ЛИЧНОСТИ ЮРИСТА.

ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА ЮРИСТА

Рассмотрение проблемы профессионального общения юриста требует определения субъекта этой проблемы, т. е. личности юриста. Личность юриста – понятие собирательное, так как оно предполагает объединение в себе наиболее общих характеристик, присущих представителям всех юридических профессий. Под термином «личность юриста» мы будем понимать совокупность социальных, психологических, профессионально-важных и иных качеств, которые присущи субъекту, осуществляющему профессиональную юридическую деятельность.

Собирательность данного определения требует классификации субъектов юридической деятельности, обозначения круга лиц, составляющих сообщество юристов.

В структуре сообщества юристов по различным критериям можно выделить следующие группы¹:

По статусу:

- юристы – государственные служащие;
- юристы – лица свободной профессии.

По сфере деятельности:

- юристы в сфере борьбы с преступностью и уголовного судопроизводства;
- юристы в сфере экономики;
- юристы в сфере управления;
- юристы, работающие в сфере предоставления правовой помощи и юридических услуг.

По принадлежности к организационным структурам:

- судьи;
- прокуроры и следователи прокуратуры;
- юристы – работники силовых ведомств (МВД, ФСБ и др.);
- адвокаты, работники адвокатских юридических фирм;

¹ См.: Жалинский А.Э. Профессиональная деятельность юриста. Введение в специальность: учебное пособие. М.: БЕК, 1997. С. 111.

– юрисконсульты, работники, обеспечивающие деятельность юридических лиц;

– юристы-управленцы;

– юристы – научные работники и эксперты.

Работа каждого из представителей той или иной юридической профессии имеет свою специфику. Работа нотариуса отличается от работы следователя прокуратуры или органов внутренних дел, а деятельность последних – от работы служащих правовых отделов банков или социального обеспечения. Вместе с тем личность юриста как обобщенное понятие обладает рядом универсальных психологических характеристик, которые позволяют обеспечивать эффективность профессиональной деятельности. Такой набор психологических качеств, желательных для эффективного выполнения профессиональной деятельности, общения, для профессионального роста, преодоления экстремальных ситуаций в труде, называется психограммой. Психограмма, или описание человека труда в профессии, включает в себя характеристики мотивационной, волевой, эмоциональной сфер деятельности специалиста и характеристики операциональной сферы специалиста¹. Профессиограмма – это научно обоснованные нормы и требования профессии к видам профессиональной деятельности и качествам личности специалиста, которые позволяют ему эффективно выполнять требования профессии, получать необходимый для общества продукт и вместе с тем создают условия для развития личности самого работника². Таким образом, профессиограмма включает в себя психограмму, которая является ее составной частью.

В юридической психологии профессиограмма традиционно разрабатывалась на материалах анализа работы следователя, так как эта профессия является «типично юридической»³, поскольку деятельность следователя дает возможность выявить психологические закономерности, в той или иной мере характерные для юридической деятельности вообще. Имеются различные подходы к структуре профессиограммы⁴, однако для нас важно то, что все авторы именно общение выделяют

¹ См.: *Маркова А.К.* Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. С. 28.

² Там же.

³ *Васильев В.Л.* Юридическая психология. М.: Юридическая литература, 1991. С. 138–158.

⁴ См., напр., *Васильева В.Л.* Указ. работа; *Романов В.В.* Юридическая психология. М., 1998 С. 306–398; Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе ОВД. М., 1997. С. 48–212.

как один из основных видов деятельности юриста. Как один из подходов к проблеме профессиограммы рассмотрим психологическую характеристику юридической деятельности и, соответственно, требования к личности юриста.

Сложность психологического анализа юридической деятельности заключается в том, что ее реализацией занимаются различные структуры, подразделения и представители сообщества юристов. Это означает, что в профессиональной деятельности сотрудников разных юридических подразделений существуют и психологические различия. В связи с этим необходимо отметить, что мы попробуем проанализировать сущностные характеристики юридической деятельности, общие для всего юридического сообщества.

Одним из понятий, характеризующих сущностные черты юридической деятельности, является «оперативная»¹. В первую очередь характеристики оперативности свойственны юристам, представляющим силовые структуры (оперативные работники, следователи). Однако в разной степени интенсивности и напряженности в той или иной степени они встречаются практически во всех видах юридической деятельности. Таким образом, оперативность как одна из сущностных характеристик юридической деятельности накладывает на нее следующие психологические черты.

1. Наличие относительно большого объема достаточно разнообразной информации, которая обязательно должна быть учтена в деятельности. Юрист получает информацию из различных источников, многие из которых требуют дополнительной проверки. Это и официальная информация (заявления, письма граждан, сводки преступлений, сообщения из организаций и учреждений и т. п.); информация СМИ, из личных источников и т. д.

2. Наличие помех и противодействия заинтересованных лиц. К таким факторам в первую очередь относится активное противодействие преступной среды либо иной противоборствующей стороны. Сюда же следует отнести повышенную стрессогенность ситуаций работы юристов, необходимость преодоления дестабилизирующих факторов.

3. Высокая динамичность, изменчивость информации. Оперативность и быстрота входят в число основных принципов успешности в юридической деятельности. Информация, поступающая к юристу по разным каналам, может противоречить друг другу и в то же время тре-

¹ См.: *Ошанин Д.А.* Предметное действие и оперативный образ / Избранные психологические труды. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 1999.

бовать немедленного реагирования. Изменчивость и ритмичность информации обусловлена в основном тем, что она поступает из разных, независимых друг от друга источников, имеющих неодинаковые информационные возможности. Многие данные быстро устаревают, а некоторые носят неполный, противоречивый характер и могут быть специально приведены противодействующей стороной с целью введения юриста в заблуждение.

4. Дефицит времени. Деятельность юриста регламентирована различными нормативными актами, что предполагает определение жестких временных рамок на принятие решений. Кроме того, временной дефицит возникает из-за чрезмерной загруженности юристов и наличия ситуаций, требующих немедленного реагирования.

5. Высокий уровень личной ответственности. Так, следователь принимает все решения об осуществлении следственных действий самостоятельно, за исключением случаев, когда законом предусмотрено получение санкции от прокурора, и несет полную ответственность за их законное и своевременное проведение. Процессуальная самостоятельность следователя, прокурора, судьи в пределах, определяемых законом, предполагает высокий уровень ответственности, волевых качеств и организаторских способностей.

6. Высокая вероятность возникновения ситуаций, для которых нет заранее сформулированных, готовых алгоритмов действия. Данное обстоятельство указывает на то, что реализация целей юридической деятельности не может осуществляться только на основе стандартных приемов и требует от юриста построения новых, соответствующих сложившимся условиям способов действий, творческого характера принимаемых решений.

Рассмотренные здесь психологические характеристики юридической деятельности накладываются и переплетаются с другими ее характеристиками (правовая регламентация; властный характер полномочий; экстремальность; творческий характер деятельности; высокий уровень ответственности). Это предполагает наличие у субъекта юридической деятельности набора психологических, личностных и профессионально важных качеств, соответствующих требованиям профессиональной деятельности. Рассмотрим их, распределив по группам основных характеристик юридической деятельности.

Профессионально важные качества юриста

1. Правовая регламентация (нормативность) профессионального поведения, принимаемых решений.

Профессионально важные качества: высокий уровень социализации личности; высокий уровень правосознания, социальной ответственности, честность, принципиальность, непримиримость в борьбе с нарушениями правопорядка; обязательность, добросовестность, исполнительность, дисциплинированность; доминирование социально значимых мотивов в сфере профессиональной деятельности.

2. Властный, обязательный характер профессиональных полномочий юриста, вынужденный характер общения.

Профессионально важные качества: гибкое, творческое мышление, способность к глубокому всестороннему анализу; умение выделить главное; настойчивость, принципиальность в отстаивании принимаемых решений; смелость брать на себя и нести персональную ответственность за свои действия и решения; эмоциональная уравновешенность; адекватная самооценка; уважительное отношение к людям.

3. Экстремальный характер юридической деятельности, дефицит времени, помехи и противодействие заинтересованных лиц.

Профессионально важные качества: эмоциональная устойчивость личности: выносливость к длительно воздействующим психофизическим перегрузкам, высокая работоспособность; нервно-психическая устойчивость к стрессу, высокий уровень самоконтроля над своими эмоциями, настроением, развитые адаптивные свойства нервной системы (сила, активность, динамичность, лабильность, пластичность нервных процессов).

4. Нестандартный, творческий характер юридической деятельности, большой объем разнообразной информации, ее динамичность и изменчивость, ролевой характер общения.

Профессионально важные качества: познавательная (когнитивная) активность, продуктивность мышления: развитый интеллект, широкий кругозор, эрудиция; гибкое, творческое мышление, умственная работоспособность, сообразительность: аналитический склад ума, умение выделить главное; активность, подвижность психических познавательных процессов (восприятия, мышления, внимания), емкая память; развитые воображение, интуиция, способность к рефлексии.

5. Процессуальная самостоятельность, персональная ответственность.

Профессионально важные качества: социальная зрелость личности, гражданское мужество, нервно-психическая, эмоционально-волевая устойчивость, прогностические способности; смелость, решительность, способность брать на себя ответственность, уверенность в себе, настойчивость при высоком уровне самокритичности, устойчивая мотивация на достижение успеха.

При рассмотрении данной проблемы важно помнить, что профессионально важные качества должны базироваться на надежной основе, которую составляют гражданственно важные качества.

Требования, предъявляемые к личности юриста, с точки зрения морали, патриотизма и главенства государственных интересов должны быть достаточно высокими. Об этом свидетельствует и международная практика: во всем мире у судей, прокуроров, представителей спецслужб, других представителей государства соответствие именно этому блоку требований является первоочередным.

В качестве аргументации этого тезиса приведем высказывание на данную тему одного из основателей и первого руководителя Центрального разведывательного управления США Аллена Даллеса. Мы обращаемся к опыту ЦРУ не из любви к этой организации, а скорее используем его как антитезу, антитезис (от др.-греч. ἀντίθεσις – «противопоставление»). В данном случае мнение директора ЦРУ о характеристиках своих сотрудников, стоящих на страже государственных интересов США, страны с развитым капиталистическим обществом, где всячески пропагандируется культ финансовой успешности и материального благополучия, представляется нам очень показательным.

Интересно отметить, что изучавший многие годы капиталистическое общество психолог Э. Фромм¹, характеризует его как общество потребления, в котором успешно развивается «рыночный» тип личности. Его характеризуют следующие черты: зависимость самооценки от мнения других людей; отсутствие четкой самоидентификации; предъявление качеств личности, востребованных в данное время в данном месте, независимо от их соответствия нормам морали и этики. И главное, формируется рыночное отношение к окружающему миру, ко всем явлениям, событиям, людям и предметам. Все начинает оцениваться как товар, как то, что может быть выгодно или невыгодно, принесет или не принесет прибыль.

¹ См.: Фромм Э. Психоанализ и религия; Искусство любить; Иметь или быть? / пер. с англ. Киев: Ника-Центр, 1998.

Само по себе общество потребления отрицает традиционные моральные ценности, необходимость всестороннего умственного, духовного и нравственного развития человека. Более того, такое положение дел создается осознано и преследует определенные цели.

Этот тезис подтверждает ученый с мировым именем, выдающийся математик и физик Владимир Игоревич Арнольд. В своей статье «Новый обскурантизм и российское просвещение»¹ он пишет следующее: «Американские коллеги объяснили мне, что низкий уровень общей культуры и школьного образования в их стране – сознательное достижение ради экономических целей. Дело в том, что, начитавшись книг, образованный человек становится худшим покупателем: он меньше покупает и стиральных машин, и автомобилей, начинает предпочитать им Моцарта или Ван Гога, Шекспира или теоремы. От этого страдает экономика общества потребления и, прежде всего, доходы хозяев жизни – вот они и стремятся не допустить культурности и образованности (которые вдобавок мешают им манипулировать населением, как лишенным интеллекта стадом)». Цитату из статьи В.И. Арнольда мы приводим, во-первых, потому, что он не политик и не может быть признан идеологически ангажированным. И во-вторых, его американские коллеги представляют интеллектуальную элиту своего государства и, соответственно, знают цену своим словам.

Тем не менее Аллен Даллес считает, что работник разведки не должен быть слишком честолюбивым человеком и не должен стремиться к тому, чтобы его труд вознаграждался славой или богатством. По его мнению, бдительного и пытливого человека, патриота своей страны, испытывающего эти чувства и имеющего достаточное образование, можно сделать хорошим работником разведки. Именно этот комплекс «стимулов» должна распознать разведывательная служба в своих будущих работниках. Образование, талант, высокая благонадежность не сделают из человека работника разведки, если им не движут отмеченные выше побудительные мотивы. Из приведенного примера мы видим, что, несмотря на влияние рыночной психологии (которая господствует в обществе потребления), когда речь идет о государственных интересах, то главным качеством государственных служащих определяется не честолюбие и стремление к славе и богатству и даже не талант, образование и высокая благонадежность, а патриотизм. Не случайно Кодекс поведения сотрудника ЦРУ предписывает «руко-

¹ Арнольд В.И. Новый обскурантизм и российское просвещение. URL: <https://mipt.ru/dcam/abitur/edu/arn02.php>.

водствоваться высокими моральными принципами и ставить интересы страны превыше интересов любого лица, партии или государственного учреждения».

Следует отметить, что западные ценности существенно отличаются от традиционных российских.

Понятие традиционных российских духовно-нравственных ценностей фигурирует в таком серьезном документе, как Стратегия национальной безопасности РФ¹ и, таким образом, приобретает нормативный статус. Сохранение и развитие культуры, традиционных российских духовно-нравственных ценностей относится к национальным интересам на долгосрочную перспективу и является одной из стратегических целей обеспечения национальной безопасности.

К традиционным российским духовно-нравственным ценностям относятся приоритет духовного над материальным, защита человеческой жизни, прав и свобод человека, семья, созидательный труд, служение Отечеству, нормы морали и нравственности, гуманизм, милосердие, справедливость, взаимопомощь, коллективизм, историческое единство народов России, преемственность истории нашей Родины.

Анализ законодательства позволяет нам, интерпретируя правовые нормы, сделать вывод, что юристы, несомненно, должны придерживаться норм морали, соблюдать корректное этическое поведение и действовать в соответствии с профессионально-этическими ценностями. Также при общении с обществом юристы – должностные лица должны ощущать себя представителями власти, иметь определенный имидж, основанный на профессионализме, государственной позиции и государственных интересах. В своем Послании Федеральному Собранию 1 декабря 2016 г. Президент России В.В. Путин отметил: «Общество решительно отторгает спесь, хамство, высокомерие и эгоизм, от кого бы всё это ни исходило, и всё больше ценит такие качества, как ответственность, высокая нравственность, забота об общественных интересах, готовность слышать других и уважать их мнение». Таким образом, здесь сформулирован общественный запрос и общественное отношение к представителям власти. Определено, какие качества не должны присутствовать в структуре личности должностного лица (спесь, хамство, высокомерие и эгоизм) и какие качества должны быть ведущими

¹ Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации». Доступ из СПС «Консультант Плюс».

(ответственность, высокая нравственность, забота об общественных интересах, готовность слышать других и уважать их мнение).

Успешность деятельности должностного лица зависит от того, насколько он соответствует квалификационным требованиям, предъявляемым к замещаемой должности. То есть он должен владеть определенным набором профессионально важных и специально важных качеств, позволяющих ему быть успешным. При этом важно помнить, что профессионально важные качества должны базироваться на надежной основе, которую составляют гражданственно важные качества. К ним, очевидно, мы можем отнести те характеристики, которые формируются на основе традиционных российских духовных ценностей.

Очевидно, что юрист, имеющий в структуре своей личности такие ведущие характеристики, как приоритет духовного над материальным и служение Отечеству, сможет успешно противостоять различным вызовам, в том числе коррупционному давлению.

**ПОНЯТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ ЮРИСТА**

Одной из особенностей юридической деятельности является то, что значительную часть в ее структуре занимает общение. Профессиональное общение входит в число обязательных компонентов психологической структуры юридической деятельности.

Если мы снова обратимся к опыту А. Даллеса, то относительно профессионально важных качеств разведчика (как представителя субъект-субъектной деятельности) он выделяет следующие качества:

- хорошо разбираться в людях;
- уметь ладить с людьми в тяжелых условиях;
- научиться отличать факты от вымыслов;
- уметь отличать существенное от несущественного;
- проявлять любознательность;
- быть человеком весьма изобретательным;
- уделять надлежащее внимание деталям;
- обладать способностью выражать свои мысли ясно, кратко и, что весьма важно, интересно;
- знать, когда следует хранить молчание.

Очевидно, что значительное место здесь отведено коммуникативным качествам. И это не случайно, поскольку общение является основным видом деятельности в системе «человек – человек» и, соответственно, именно к этой системе относятся профессии и юриста, и разведчика.

Естественно, что успешность такой деятельности во многом определяется умением грамотно и профессионально строить коммуникативные процессы.

Под общением в психологии понимается процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении¹.

В обыденной жизни существует много поводов для общения. Но все они могут быть условно разделены на две основные категории: информационное и целевое.

¹ См.: *Леонтьев А.А.* Психология общения. М.: Смысл, 1997. С. 62.

В первом случае люди общаются для того, чтобы обменяться информацией, получить удовольствие от общения. Типичные примеры – это разговоры в гостях, в кругу друзей или родственников.

Целевое общение, в отличие от первого варианта, всегда направлено на достижение какого-то результата, на решение задачи и, как правило, связано с реализацией профессиональной деятельности. Соответственно, профессиональное общение – это всегда общение целевое. Кроме того, профессиональное общение предполагает высокий уровень ответственности за достижение или недостижение профессионально значимых целей.

Таким образом, профессиональное общение мы можем определить как процесс установления и поддержания прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта, обусловленного профессионально значимыми целями, предполагающими ответственность за их реализацию. Субъектами профессионального общения в нашем случае являются юрист и лицо, включенное в сферу его профессиональных интересов.

Под прямым контактом понимается общение, которое осуществляется непосредственно между его участниками. Как правило, это речевое общение. Под опосредованным контактом понимаются отношения, предполагающие не прямое взаимодействие. В первую очередь это общение при помощи письменной речи, с использованием средств коммуникации и т. п.

Средствами общения являются вербальные (речевые) и невербальные (жесты, мимика, позы и т. п.) каналы информации.

Цели профессионального общения определяются характером и ситуациями профессиональной деятельности. Их достижение или недостижение свидетельствует об уровне профессионализма юриста, о качестве выполнения им своих служебных функций.

Ответственность за реализацию профессионально значимых целей может быть как внешней, например административной (оценка руководства) и нести за собой определенные санкции, так и внутренней (психологической) – как самооценка, которая влечет за собой повышение или понижение психологического комфорта, уверенности в себе, уровня притязаний и т. п. В любом случае осознание ответственности за результаты общения предполагает контроль за его ходом, что требует определенной психологической подготовки.

Такие базовые характеристики профессионального общения, как его целевая направленность и ответственность, требуют контроля за ходом беседы. Сознательно контролировать каждый свой поведенче-

ский акт, каждое высказывание в процессе беседы достаточно сложно. Более того, у непрофессионала попытка контролировать ход общения, как правило, вызывает скованность и неестественность поведения. У человека, который владеет техникой профессионального общения, контроль за этим процессом осуществляется «естественно», управление общением не вызывает внешней напряженности.

Сложность контроля за ходом профессионального общения связана и с его другими характеристиками. Эти характеристики являются общими для всех профессионалов, работающих в сфере юридической деятельности. Они дополняют и расширяют характеристики, связанные с понятием оперативности в деятельности юриста и рассмотренные выше характеристики юридической деятельности. Точнее, можно сказать, что характеристики профессионального общения вплетены в юридическую деятельность, они взаимосвязаны и взаимообусловлены. В то же время профессиональное общение является ядром, системообразующим фактором юридической деятельности.

Характеристики профессионального общения юриста

Нормативная регламентация. Деятельность юриста довольно четко регламентирована различными нормативными документами. Нормативные рамки, в которых юрист осуществляет свою профессиональную деятельность, способствуют формированию стремления строго придерживаться правовых норм, определяют соответствующие стереотипы поведения и общения. С одной стороны, нормативная регламентация облегчает процесс общения, структурирует его, определяет социальные роли, права и обязанности участников. С другой стороны, эта характеристика выступает не только как фактор позитивно развивающий, дисциплинирующий юриста, но и как фактор, осложняющий выполнение профессиональных обязанностей. Очевидно, что деятельность, жестко регламентированная правовыми нормами, требует от юриста постоянного контроля за своими действиями, заставляет принимать решения в четко определенные сроки. Все это предполагает наличие определенного набора личностных характеристик (эмоционально-волевых, интеллектуальных и др.) и умения эффективно строить процесс общения и управлять им.

Временные ограничения. Эта характеристика профессионального общения связана с его целевой направленностью и нормативной регламентированностью. Ситуации профессионального общения ориентированы на достижение конкретных профессионально значимых целей и задач, время на решение которых определено нормативными актами. Временные и нормативные рамки ограничивают свободу маневра в общении, предполагают повышение его интенсивности. Это может привести к тому, что юрист будет относиться к актам профессионального общения формально. Например, формально брать объяснения, чтобы уложиться в срок, установленный на разрешение заявления. Такой подход не ведет к профессионализму в общении, напротив, он вырабатывает речевые штампы для проведения «стандартных» бесед. Общаясь в таком режиме, юрист не учитывает особенности личности собеседника и контролирует ход общения только в пределах, необходимых для обеспечения формальной стороны дела. В отличие от такого подхода, профессионал, находясь в условиях дефицита времени, способен определить и реализовать наиболее эффективную для данной ситуации тактику общения.

Властный характер профессиональных полномочий. Данная характеристика вытекает из предыдущей, поскольку Закон наделяет юриста (особенно представителя государственной службы) достаточно широкими властными полномочиями.

Реализация властных полномочий нередко может приобретать конфликтный характер. Принятие решений в ситуациях конфликтного взаимодействия требует от юриста способности анализировать и прогнозировать последствия своих действий; эмоциональной уравновешенности и в то же время решительности; при необходимости жесткости в действиях и в то же время уважительного отношения к людям. В процессе общения наличие властных полномочий провоцирует их носителя на роль хозяина положения, человека, определяющего и диктующего ход общения. Занимая такую позицию, юрист не видит личности собеседника или видит ее крайне односторонне. К известным стереотипам такого властного общения относятся «Вопросы здесь задаю я!», «Вы понимаете куда вы попали?», «От нас так просто не уходят!». В частности, это свойственно некоторым юристам – представителям силовых структур. Общение в таком стиле может быть эффективным с юридически неграмотным субъектом или с человеком слабым в интеллектуальном или личностном плане. Однако силовые правоохранительные структуры призваны бороться с серьезными

преступлениями, противостоять организованной преступности, что предполагает противостояние сильному и образованному противнику. В этом случае юристы должны быть вооружены эффективными средствами профессионального общения, в том числе с учетом их властных полномочий.

Вынужденный характер общения. Ситуации профессионального общения юриста носят в основном вынужденный характер для его собеседников. Как правило, эти ситуации связаны с юридическими проблемами как в сфере уголовного, так и гражданского законодательства. В процессе разрешения таких проблемных ситуаций предполагаются не просто потенциально конфликтные отношения, но и достаточно жесткие формы конфликтного взаимодействия, вплоть до открытого противодействия. Вместе с тем вынужденным в субъективном смысле общение бывает и для самого юриста. Речь идет о ситуациях, когда собеседник неприятен юристу по каким-либо личностным характеристикам, но поскольку он, например, является ценным источником информации или выгодным клиентом, юрист просто обязан с ним общаться. Более того, в этих случаях сотрудник, как профессионал, не имеет права внешне показывать собеседнику свое негативное отношение.

Ролевой характер общения. Юрист является носителем вполне определенной социальной роли, которая предполагает наличие широкого круга прав и обязанностей. Например, социальная роль представителя государственной службы налагает на профессиональное общение юриста уже рассмотренные нами характеристики (регламентированность, вынужденный характер, ответственность и др.). Однако в данном случае нас интересует не столько социальная роль юриста, сколько его психологические роли, которые он должен принимать, чтобы достичь целей профессионального общения. Речь идет о ситуативных ролевых позициях, о ролях «здесь и теперь», ведущего и ведомого, хозяина положения и подчиненной стороны и т. п. Очевидно, что в зависимости от партнера по общению и ситуации юрист должен уметь играть различные психологические роли.

Повышенная стрессогенность. Профессиональная деятельность юриста в ряде случаев носит весьма напряженный, ответственный характер. Главным образом это может быть связано с противодействием заинтересованных лиц. Формой такого противодействия может быть неправомерное воздействие на юриста, носящее как явный, так и замаскированный характер. Кроме того, самостоятельный стрессовый

фон создает и сам по себе конфликтный характер юридической деятельности.

Нередко нервно-психические перегрузки приводят к развитию стойких состояний психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, появлению невротических реакций, психосоматических функциональных расстройств и различных заболеваний на этой почве.

Профессиональное общение предполагает владение богатым психологическим инструментарием (методами, приемами, техниками) и умение его творческого применения. Речь идет об овладении психотехникой общения. Трактовку психотехники как искусства ориентировки в психических явлениях и управления ими можно найти в работах таких мастеров практической психологии, как К.С. Станиславский, С.В. Гиппиус, В.Л. Леви и др.¹ Надо заметить, термин «психотехника» является соединением двух греческих слов. Первое – *psyche* (душа), первая составная часть сложных слов, обозначающая «относящийся к психике». Второе – *techne* (искусство, мастерство). Таким образом, психотехника – это искусство управления психикой, причем как своей (например, саморегуляция), так и психикой другого человека (например, психологическое воздействие). К основным психотехникам, обеспечивающим профессиональное общение, можно отнести следующие: психотехника рефлексивного анализа, техника психологического воздействия; психотехника определения внутреннего состояния человека по внешним поведенческим признакам; техника установления психологического контакта и доверительного общения; психотехника конфликтного взаимодействия.

¹ О психотехнике в данном подходе см.: *Станиславский К.С.* Работа актера над собой. М.-Л., 1948; *Гиппиус С.В.* Гимнастика чувств. Тренинг творческой техники. Л.-М., 1967; *Цзен Н.В., Пахомов Ю.В.* Психотренинг: игры и упражнения. М., 1988; о разработке этой проблемы в системе правоохранительных органов см.: *Носков В.А.* Психотехника общения. Н. Новгород, 1997.

По роду своей деятельности юрист должен не просто контролировать процесс общения, а еще и анализировать его. Это предполагает просчитывание целей собеседника (как явных, так и маскируемых), его психологических ролей, исходя из чего юрист определяет тактику и управляет ходом общения. Сделать контролируемое общение «естественным» можно с помощью овладения психологической техникой рефлексивного анализа (рефлексии).

Рефлексивный анализ, или рефлексия, имеет два основных значения:

1) самопознание, анализ собственного поведения и своих личностных характеристик (ауторефлексия);

2) умение поставить себя на место другого человека, думать, размышлять с его позиций (т. е. как он, а не как вы на его месте) и на основе этого прогнозировать его поведение и развитие ситуации.

Для того чтобы научиться профессиональному общению, необходимо овладеть техникой рефлексии. Для этого надо знать, какие бывают виды рефлексии и как им пользоваться.

Виды рефлексивного анализа

1. *Ауторефлексия, или саморефлексия*, – анализ собственной личности, собственного поведения. Здесь нарабатывается опыт самопознания и через него опыт познания других людей. Чем больше опыт познания себя, тем лучше вы разбираетесь в людях.

2. *Проективная рефлексия* – анализ ситуации, которая должна произойти с вашим участием. Анализ своих позиций и вариантов поведения, анализ позиций и возможных вариантов поведения других участников ситуации. На основе этого строится общая схема развития ситуации.

3. *Ретроспективная рефлексия* – анализ прошедшей ситуации. Проверка правильности линии своего поведения, совпадения или несовпадения развития ситуации с результатами проективной рефлексии. Выявление ошибок, их учет и поиск верных решений.

Для того чтобы с помощью рефлексии добиться понимания своего собеседника, юристу необходимо мысленно перевоплотиться в него. Например, следователь должен уметь мысленно перевоплощаться в преступника. Примеры использования данной психотехники мы можем

встретить в классической детективной литературе.

Герой произведений Артура Конан Дойля, знаменитый сыщик Шерлок Холмс, говорил: «Я ставлю себя на место действующего лица и, прежде всего уяснив для себя его умственный уровень, пытаюсь вообразить, как бы я поступил при аналогичных обстоятельствах».

Отец Браун, герой рассказов Гилберта Честертона, рассказывает: «Я тщательно разработал каждое преступление... Я упорно думал над тем, как можно совершить его... в каком состоянии должен быть человек, чтобы его совершить. И когда я знал, что чувствую точно так же, как чувствовал убийца, мне становилось ясно, кто он».

Естественно, что не только литературные герои, но и практики давно и активно использовали рефлексивный анализ для расследования и раскрытия преступлений. Так, один из пионеров отечественной криминалистики Громов Владимир Иустинович (1869–1952), специалист в области теории доказательств и криминалистической методики писал: «Нужно себя поставить в положение обыскиваемого, учесть его психологию, уклад жизни, характер и привычки и задать вопрос: куда бы догадался или пытался сам производящий обыск спрятать разыскиваемый предмет, если бы сам жил в обстановке и условиях обыскиваемого и обладал одинаковой с ним степенью развития, одинаковыми профессиональными навыками и способностями».

Как хорошо видно из последней цитаты, логика овладения психотехникой рефлексии требует решения проблемы адекватности рефлексивного анализа. То есть эффективность рефлексии будет зависеть от того, насколько она будет точной, насколько правильными окажутся наши представления об участниках ситуации и их позициях. В социальной психологии под рефлексией в первую очередь понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению¹ Следовательно, эффективность рефлексии определяется не только умением адекватно создать образ другого, но и уметь мыслить за него, понять, как он понимает (воспринимает) вас как партнера по общению и как предполагает действовать в данной ситуации. Если вы не сумеете этого добиться, то результаты вашего рефлексивного анализа не будут адекватными, а реализация сценария, построенного на основе такой рефлексии, не будет эффективной. В качестве примера такой «неадекватной рефлексии» уместно привести «Историю

¹ См.: Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов. М.: Наука, 1994. С. 106.

с молотком»¹. Некто возымел желание повесить картину. У него есть гвоздь, но нет молотка. И наш герой решает одолжить молоток у соседа, но потом его одолевают сомнения: «А вдруг сосед не захочет дать мне свой молоток? Он так нехотя мне ответил, когда я вчера с ним поздоровался. Конечно, может, он просто спешил. Или же нарочно притворился, будто ужасно спешит, а на самом деле хотел избежать разговора, потому что плохо ко мне относится. Интересно, почему он ко мне так плохо относится? Я всегда с ним любезен. Непонятно, что он против меня имеет, но здесь явно что-то не так. Если бы кому-нибудь понадобился мой инструмент, я бы дал его без всяких разговоров. Почему он не хочет одолжить мне свой молоток, что я его, съем, что ли? Да и вообще не понимаю, как можно отказывать людям в такой пустяковой просьбе? Вот такие-то люди и отравляют нам жизнь... Может, он решил, что раз у него есть молоток, а у меня нет, значит, я у него в руках? Ладно, сейчас я ему прочищу мозги». Наш герой вскакивает, в ярости мчится к квартире соседа и звонит в дверь. Ничего не подозревающий сосед открывает дверь, но не успевает он произнести и «Здравствуйте», как на него обрушивается крик нашего героя: «Подавись ты своим молотком, ты, кретин!». Этот пример достаточно ярко показывает не только неэффективность «неадекватной рефлексии», но и ее опасность. Несмотря на всю комичность приведенного примера, из этого следует, что овладение техникой рефлексивного анализа дело не только сложное, но и ответственное. И эта ответственность возрастает в несколько раз, когда речь идет о деятельности юриста, особенно юриста – представителя государственной службы. Решение проблемы адекватности рефлексивного анализа связано с проблемой понимания человека человеком². Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения принято считать идентификацию, эмпатию и рефлексию.

Термин «идентификация», буквально обозначающий отождествление себя с другим, выражает тот факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление ему. Идентификация отличается от рефлексии тем, что в этом случае человек пытается поставить себя на место другого человека и думать за него. В случае рефлексивного анализа необходимо не просто поставить

¹ Вацлавик П. Как стать несчастным без посторонней помощи. М.: Прогресс, 1990. С. 24.

² См.: Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.

себя на место другого человека, а на время стать этим другим, т. е. не думать за него, а думать как он в анализируемой ситуации.

Под эмпатией мы понимаем не рациональное осмысление проблем, состояний и позиций другого человека, а, скорее, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы, понять его через эмоциональную сферу. В то же время эмпатия должна быть противопоставлена пониманию в строгом смысле этого слова, поскольку эмпатия – это аффективное (эмоциональное) понимание. Эмоциональная ее природа проявляется как раз в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько продумывается, сколько прочувствуется. В отличие от рефлексии эмпатия работает с чувствами (эмоциональная сфера), тогда как рефлексия с разумом (интеллектуальная сфера).

Надо отметить, что и эмпатия, и идентификация являются очень важными и нередко эффективными механизмами понимания другого человека. Вместе с тем основой психотехники профессионального общения является именно рефлексия, так как только рефлексия позволяет добиться не только наивысшей точности в понимании другого человека, но и делает этот процесс осознанным. Профессионал способен рационально просчитать ситуацию и понять, почему человек занимает ту или иную позицию, почему он может избрать ту или иную линию поведения. Генри Форду приписывают фразу о том, что если и есть какой-либо секрет успеха взаимоотношений между людьми, то он заключается в умении понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи и с его, и со своей точек зрения.

В то же время рефлексия не может быть построена только на рациональных расчетах. Рефлексия как психологический инструмент конкретного человека приобретает индивидуально-психологические характеристики ее носителя. Оставаясь в основе механизмом рационального понимания, она представляет собой сложное переплетение продуктов жизненного опыта субъекта. К ним относятся упомянутые идентификационные и эмпатийные механизмы, интуиция и другие.

Научиться рефлексивному анализу можно, только осуществляя его. Постоянное обращение ко всем видам рефлексивного анализа (ауторефлексия, проективная, ретроспективная) позволит сформировать у себя личный рефлексивный алгоритм. В основу рефлексивного алгоритма анализа ситуации гармонично вписывается подход английского психолога М. Аргайла. В его работах социальная ситуация понимается как «естественный фрагмент социальной жизни, определяемый

включенными в него индивидами, местом действия и характером раз­вертывающихся действий или деятельности»¹.

Социальная ситуация, по М. Аргайлу, задается девятью универ­сальными факторами, присутствующими в любой ситуации социально­го взаимодействия. К ним относятся:

- 1) цели – центральный системообразующий фактор;
- 2) правила – общепринятое мнение о допустимости и недопусти­мости поведения в ряде конкретных ситуаций;
- 3) роли – принятые в данной культуре модели взаимодействия;
- 4) набор элементарных действий – простейшие вербальные и не­вербальные формы участия во взаимодействии;
- 5) последовательность поведенческих актов;
- 6) концепты – знания, определенные категории, обеспечивающие по­нимание ситуации (представления о людях, элементах взаимодействия, объектах, включенных во взаимодействие, социальной структуре и т. д.);
- 7) физическая среда, элементами которой являются границы ситу­ации, реквизит, модификаторы, пространство;
- 8) язык и речь – ситуационно обусловленные словарь, обороты ре­чи, интонация, используемые участниками взаимодействия;
- 9) трудности и навыки – различные препятствия и навыки их пре­одоления.

В большинстве случаев ведущими элементами ситуации являются цели, правила и умения преодолевать трудности.

Анализ подхода М. Аргайла² позволил выделить следующие еди­ницы анализа ситуации, которые можно использовать в процессе ре­флексии.

1. Определение пространственно-временных рамок ситуации. Здесь очерчивается место и время анализируемой ситуации. В то же время очень важно помнить, что необходимо учитывать и ситуации уже произошедшие, но имеющие актуальные связи с анализируемым эпизодом. То есть нельзя анализировать ситуацию, вырывая ее из кон­текста развития событий.

¹ Здесь и далее ссылки на М. Аргайла даются по тексту диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук Е.В. Лушпаевой «Развитие рефлексии в общении средствами социально-психологического тренинга». М., 1989.

² Подход М. Аргайла для анализа ситуаций общения использовался и ран­нее. См., например, указ. дисс. канд. психол. наук Е.В. Лушпаевой и указ. ра­боту В.А. Носкова.

2. Фиксация целей общения. Осознание того, чего необходимо достичь в данной ситуации каждому из ее участников, насколько явными (декларируемыми) или скрытыми (маскируемыми) будут эти цели.

3. Определение соотношения целей участников общения. В первую очередь это оценка совпадения или противоречия целей. В случае совпадения ситуация определяется как сотрудничество, в случае противоречия – как потенциальный или явный конфликт.

4. Оценка понимания ситуации ее участниками. Речь идет о том, насколько партнеры по общению осознают истинные, а не внешне декларируемые цели друг друга. Например, обе стороны воспринимают ситуацию как конфликтную или одна из сторон «не видит» скрываемого противодействия. Еще интереснее представляется ситуация, когда цели участников противоречат друг другу, но они, понимая это, внешне осуществляют «позитивное» взаимодействие.

5. Учет правил поведения в ситуации. Под правилами понимается общепринятое мнение о допустимости и недопустимости поведения в конкретных ситуациях. В первую очередь здесь имеется в виду поведение социальных ситуациях. Наиболее типичными из них, по мнению М. Аргайла, являются следующие: официальные события; личностное взаимодействие с близкими друзьями и родственниками; случайные, эпизодические встречи со знакомыми; формальные контакты (в магазине, на работе и т. п.); асимметричные взаимодействия (ситуации руководства и обучения); конфликты и переговоры; групповые дискуссии. Знание и соблюдение правил поведения в этих ситуациях позволяет самому правильно спланировать ход общения, а также просчитать варианты поведения собеседника.

6. Ролевые позиции участников ситуации. Ситуация общения представляет собой сложное переплетение социальных и психологических ролей. Эффективность воздействия, способность своевременной фиксации и преодоления барьеров общения зависит от правильного учета и анализа собственно психологических ролей. Наиболее эффективным для этого представляется подход Э. Берна (подробнее мы рассмотрим его в разделе, посвященном конфликтному взаимодействию). Следует помнить, что любая роль предполагает определенную модель поведения, ролевые вербальные и невербальные характеристики.

7. Определение проблемы, которую необходимо решить в данной ситуации. Исходя из анализа перечисленных параметров ситуации, мы не столько определяем проблему (как правило, она очевидна), сколько определяем конкретные задачи и пути их решения. В случае ретроспективной рефлексии мы можем анализировать незамеченные про-

блемы, т. е. те, которые мы не приняли во внимание при проективном анализе.

Если мы анализируем ситуацию в режиме проективной рефлексии, то поиск решения проблемы осуществляется до наступления реальной ситуации. То есть мы готовим план (проект), схему деятельности в конкретной предстоящей ситуации общения. Жизнеспособность и эффективность этого плана (проекта) будет зависеть от того, насколько адекватно мы смогли «просчитать» каждый из параметров ситуации.

В случае ретроспективной рефлексии мы проверяем свой план (если он был подготовлен) или анализируем уже прошедшую ситуацию по рассмотренным параметрам. Ретроспективный рефлексивный анализ позволяет увидеть ошибки проективной рефлексии, а также определить, какие из параметров ситуации не были учтены или были определены неверно.

Очевидно, что освоение техники рефлексивного анализа требует времени и постоянной работы со всеми видами рефлексии. Только постоянный анализ ситуаций общения, как при подготовке к ним (проективная рефлексия), так и по завершении общения (ретроспективная рефлексия), позволит сделать схему анализа ситуации своим личным психологическим инструментом. Более того, в результате этой работы формируется своя схема анализа, которая будет содержать только те единицы анализа ситуации, которые «работают» для конкретного человека. Освоение такой схемы, точнее присвоение ее как личной психотехники, позволит перевести это умение на подсознательный уровень. Известно, что подсознательное отражение образуется из сознательного в случаях, когда действия человека (в том числе мыслительные операции) автоматизируются (доводятся до автоматизма) и перестают сознательно регулироваться. В нашем случае постоянная обработка рефлексивных расчетов и процессов принятия решения в такой (согласно предлагаемому алгоритму) развернутой форме по мере ее освоения будет приводить к постепенному спрессовыванию и свертыванию мыслительных операций. В конечном счете (в идеальном варианте) освоенные, свернутые рефлексивные операции будут осуществляться в ходе непосредственного общения. В этом случае рефлексия позволит гибко реагировать на изменения в ситуации общения и принимать решения, адекватные ситуации. Естественно, что процесс автоматизации схемы рефлексивного анализа ситуации намного сложнее, чем автоматизация действий, например по управлению автомобилем. Вместе с тем это единственный путь (исключая методики специальных психологических тренингов), позволяющий

самостоятельно научиться делать контролируемое общение, общение в сложных, ответственных ситуациях, естественным, не вызывающим скованности и напряженности.

ТЕХНИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Под психологическим воздействием мы понимаем активную, целенаправленную деятельность, продуктом которой является изменение параметров психики (мотивов, целей, отношений, установок, потребностей и т. д.) объекта воздействия, значимых для достижения целей воздействующего. Говоря об активной деятельности, мы имеем в виду, что воздействующий не удовлетворяется стихийным течением событий, а берет в свои руки управление состоянием объекта воздействия. Указывая на целенаправленность воздействия, подчеркиваем то, что воздействующий преследует при этом определенную цель (в нашем случае профессионально значимую), т. е. его действиями руководит представление о том, каким должен стать объект воздействия. Таким образом, целью психологического воздействия юриста является изменение субъективных характеристик объекта (потребностей, установок, отношений, целей, деятельности и т. п.) в том варианте, в каком это необходимо для достижения профессионально значимых целей.

Техника психологического воздействия по-своему универсальна. Воздействие в общении оказывается и в ситуациях установления психологического контакта, и при доверительных отношениях, и в ситуациях конфликта.

Оказание эффективного психологического воздействия (независимо от избранной стратегии), т. е. воздействия, способного привести к желаемому результату, предполагает следующие последовательные этапы:

- а) внимание;
- б) интерес;
- в) желание;
- г) активность.

Таким образом, для достижения своей цели воздействующий должен сначала привлечь внимание объекта, затем заинтересовать его, после чего актуализировать желание (потребность) в совершении нужных для воздействующего действий, что, в свою очередь, должно реализоваться в соответствующей деятельности объекта. Степень воздействия каждого компонента должна быть не ниже необходимого уровня, иначе не будет привлечено внимание, не возникнет интерес и т. д.

В данном механизме психологического воздействия трудно выделить приоритеты или степень важности: разве может возникнуть желание, если нет интереса и не привлечено внимание? Но наибольшая сложность в том, что связь между этими звеньями единого механизма психологического воздействия возникает не сама по себе, а лишь в определенном контексте. Таким контекстом является ситуация, в которой необходимо оказать психологическое воздействие. Естественно, что эффективность психологического воздействия будет зависеть от успешности рефлексивного анализа ситуации воздействия, учета и точного определения тех ее параметров, которые необходимо изменить. Поскольку ситуация формируется в ее субъективных определениях самими участниками взаимодействия, то ведущими параметрами ситуации являются цели, правила, роли и проблемы участников. Именно эти параметры должны учитываться в первую очередь и при определении стратегии и при реализации механизма психологического воздействия.

В зависимости от типа ситуации и от профессиональных целей юриста избирается та или иная стратегия психологического воздействия.

Стратегии психологического воздействия

1. Императивная (директивная) стратегия. Основными функциями данной стратегии являются функции контроля поведения и установок человека, их подкрепления и направления в нужное русло, а также функция принуждения по отношению к объекту воздействий. Данная стратегия представляет собой взаимодействие, направленное на оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей и содержащее реакции, выражающие взгляды, оценки, аргументы и стремления воздействующего.

Такая стратегия может быть уместной и эффективной в экстремальных ситуациях, где требуется принятие оперативных и важных решений в условиях дефицита времени, а также при реализации иерархических отношений между руководителем и подчиненными. Кроме этого, например, в ситуациях деятельности по выявлению и раскрытию преступлений императивная стратегия воздействия реализуется в виде требования признательных показаний, предупреждения о возможности применения каких-либо санкций и т. п.

Однако в ситуациях общения с добросовестным свидетелем, установления конфиденциальных отношений или, например, в ситуациях скрытого противодействия эта стратегия непригодна. Здесь использование императивных воздействий, осуществляемых без учета актуальных состояний и отношений другого человека, условий межличностных коммуникаций, приводит чаще всего к обратным и даже отрицательным психологическим последствиям.

Директивное общение, в рамках которого реализуется императивная стратегия психологического воздействия, основана на определенных установках воздействующего¹.

– Установка на открытое поведение, активные действия по достижению своих профессиональных целей. Это открытое декларирование своих целей перед собеседником, заявление об определенных позициях, «атака с открытым забралом».

– Установка на прямой и открытый отказ выполнить действия, которые, с вашей точки зрения, не служат интересам дела. Здесь проявляется умение юриста в любой, даже самой деликатной ситуации уметь сказать «нет», если это противоречит профессионально значимым целям.

– Установка эффективно и решительно защищать себя от агрессивного поведения собеседника. Как правило, это связано с ситуациями конфликтного взаимодействия в условиях «открытой войны».

При реализации стратегии императивного воздействия полезны будут следующие рекомендации.

- Выражайте свои позиции, стремления, чувства и идеи открыто, ясно и прямо без извинений или принижений как себя, так и оппонента;
- При обсуждении конкретных действий, позиций, при оказании воздействия делайте больший акцент на преимущества или отрицательные последствия для достижения целей оппонента;
- Избегайте использования личных нападок, унижений или угроз в адрес оппонента;
- Четко осознавайте и контролируйте свои эмоциональные состояния в ходе взаимодействия;
- Используйте позитивные слова и выражения; по возможности, избегайте эмоционально-нагруженных фраз и оценочных суждений или безразличия к личности оппонента и его интересам;
- Избегайте нетерпеливости и пустого разглагольствования.

¹ См.: *Соснин В.А., Лунев П.А.* Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. М.: Академия, Институт психологии РАН, 1996. С. 55–56.

Формы реализации директивной стратегии психологического воздействия достаточно разнообразны. Они могут выражаться как открытый вызов (через претензии и сомнения), оценочные реакции (согласие или несогласие; одобрение или неодобрение), а также как совет, предложение, убеждение, приказы и угрозы. Выбор той или иной формы определяется характеристиками профессионального общения юриста, в первую очередь речь идет о нормативной регламентации.

2. Развивающая стратегия. Психологическим условием реализации такой стратегии воздействия является диалог. Основными нормативами и принципами организации его являются эмоциональная и личностная раскрытость партнеров по общению, психологический настрой на актуальные состояния друг друга, доверительность.

В ситуациях профессионального общения юристов данная стратегия может быть реализована в первую очередь в общении типа «начальник – подчиненный», при осуществлении руководителем педагогических, воспитательных функций. Кроме того, такая стратегия эффективна, например, при работе с добросовестными свидетелями и лицами, могущими оказать содействие в раскрытии преступлений (потенциальными свидетелями), а также с лицами, с которыми установлены отношения на конфиденциальной основе.

Важно помнить, что главным условием реализации развивающей стратегии психологического воздействия является ориентация на собеседника, на его критерии оценок, мотивы, ценности, проблемы. Для этого необходимо суметь понять собеседника, его внутренний мир, идеалы, ценности, убеждения и т. д. Понимание собеседника при развивающем воздействии, как правило, осуществляется через эмпатию. Понять собеседника и показать ему это понимание вовсе не означает полного согласия с тем, что он говорит и чувствует. Но в рамках развивающей стратегии понимающее реагирование является проявлением желания непредвзято понять позицию собеседника, его жизненную ситуацию без оценок в его адрес. Такое реагирование требует от юриста умения на время как бы уйти от собственной системы оценок и попытаться понять переживания собеседника, состояние его внутреннего мира. Если собеседник ощутит, что его мысли поняты и приняты правильно, он начнет доверять воздействующему и будет готов дальше обсуждать волнующие его вопросы, раскрывая свои внутренние состояния.

Понимающее общение¹, в рамках которого может быть реализована развивающая стратегия психологического воздействия, основана на определенных установках воздействующего.

– Установка на понимающее реагирование. Она предполагает осознанное стремление реагировать на мысли и состояния собеседника с целью увидеть их его глазами и определить качество этих состояний (страх, сомнение, беспокойство, гнев и т. д.) Ее формирование связано со способностью человека понимать и предсказывать мысли и эмоциональное состояние партнера по общению, мысленно ставя себя на его место. Мы уже отмечали, что добиться понимания и прогнозирования поведения другого человека можно, используя основные механизмы взаимопонимания в процессе общения: идентификацию, эмпатию и рефлекссию.

– Установка принятия личности собеседника – готовность и стремление в общении с собеседником проявлять к нему безусловно позитивное внимание и уважение, независимо от его достоинств и недостатков.

Чем больше проявляется готовность принять другого человека в ходе общения, принять то, что он говорит о себе, о своих проблемах, тем больше он способен раскрыть себя самого перед собеседником, а следовательно, тем свободнее и глубже начинает обсуждать и анализировать свои мысли, представления и чувства. Проявление такой установки является для собеседника своеобразным «климатом безопасности», который обеспечивается готовностью юриста уважительно признать право собеседника быть таким, какой он есть, независимо от согласия или несогласия с его позицией, и, соответственно, проявлять доброжелательность к личности собеседника в целом с учетом всех его положительных и отрицательных качеств.

– Установка на согласованность своего поведения при взаимодействии с партнером по общению. Согласованность собственного поведения имеет место тогда, когда то, что юрист открыто выражает собеседнику словами, мимикой и жестами, согласуется с тем, что он действительно внутренне чувствует и переживает в момент беседы. Согласованность поведения является важным и даже обязательным условием в тех ситуациях, когда партнеры стремятся понять друг друга и хотят развития взаимоотношений. К таким ситуациям отно-

¹ См.: *Соснин В.А., Лунев П.А.* Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. М.: Академия, Институт психологии РАН, 1996. С. 14–23.

сится установление психологического контакта и доверительного общения, при условии взаимной открытости целей и отсутствия манипулятивного компонента.

3. Манипулятивная стратегия. Данный подход предполагает в первую очередь учет личности собеседника, его активности и индивидуальности. Это положение не означает, что, применяя императивную стратегию, личность объекта воздействия учитывать не надо. Просто эффективность манипулятивной стратегии, в отличие от императивной, напрямую зависит от учета конкретной личности воздействуемого. Манипулятивная стратегия предполагает наличие у юриста двойных целей. Во-первых, это цели «явные», демонстрируемые юристом, во-вторых, скрытые, маскируемые, те, которых необходимо достичь в данной ситуации общения. Таким образом, данная стратегия предполагает введение собеседника в заблуждение. Самым очевидным примером использования юристами манипулятивной стратегии являются ситуации, возникающие в ходе оперативно-розыскной деятельности (ОРД)¹. Соответственно, субъектами здесь выступают юристы – работники силовых ведомств. Хотя, на наш взгляд, манипулятивная стратегия приемлема и для представителей других юридических профессий, поскольку она может быть применена не обязательно в ситуациях, требующих правовой оценки, да и сама степень введения в заблуждение может быть различной.

Речь идет о манипулятивном воздействии в ситуациях профессионального общения, учитывая, например, его вынужденный характер. Предположим, что юристу необходимо установить контакт с человеком, неприятным ему в личностном плане, но крайне нужным для достижения профессиональных целей. В этой ситуации юрист вынужден манипулировать: играть искренность, имитировать заинтересованность и т. п. То есть уже сами характеристики профессионального общения юриста предполагают использование манипулятивной стратегии. В ситуациях этого типа регуляторами являются моральные нормы и нормы профессиональной этики представителей различных юридических профессий.

Проблема правомерности реализации стратегии манипулятивного воздействия может быть определена как проблема добродетельного обмана. Основным критерием добродетельности для всех случаев та-

¹ Подробнее в главе 6 «Правомерность психологического воздействия: правовой и этический аспекты».

кого рода является соблюдение основных норм нравственности и справедливости, их моральная приемлемость в рамках данного общества. Добродетельным, например, бывает ложное сообщение врача, которое укрепляет веру больного в его выздоровление. Как добродетельный поступок оценивается и официально поощряется успешный обман врага (общепринято в отношении разведчика, полководца, политического деятеля и др.).

В связи с этим введение в заблуждение (то есть, по сути, обманные действия) должно быть направлено против субъекта общественно опасного. Однако следует помнить, что оперативно-розыскная деятельность, дающая возможность применять манипулятивную стратегию воздействия, должна осуществляться только в отношении лиц, совершающих наиболее опасные, замаскированные преступления, и только в тех случаях, когда выявить эти преступления иным путем невозможно. Манипулятивная стратегия психологического воздействия может быть реализована как в процессе индивидуального общения, так и посредством организации специальных, целенаправленно влияющих на человека или группу лиц, ситуаций.

Осуществляя свою профессиональную деятельность, юрист должен помнить, что манипулятивная стратегия воздействия может быть применена и по отношению к нему лично. Для того чтобы распознать манипулятора, нужно знать те маскирующие средства, которые он использует, чтобы скрыть свои истинные цели. К ним относятся следующие¹.

- При беседе манипуляторы часто улыбаются открыто и доброжелательно, всеми средствами (иногда даже чрезмерно) выражают большую симпатию.
- Если кто-то заговорил, они живо поворачиваются к нему всем корпусом (обычно в таких случаях поворачивают только голову).
- Они предпочитают больше молчать, чем говорить, невербально демонстрируя при этом «большой и неподдельный интерес» к сказанному другими (обычно это проявляется в одобрительном покачивании головой, поднимании бровей с выражением «живого удивления», «радости от общения»).
- Они постоянно стремятся подвинуть собеседника к разговору о нем самом, его проблемах, интересах, чаяниях.

¹ См.: *Зазыкин В.Г.* Основы психологии проницательности. М., 1997. С. 33–34.

- Их речь, хотя и немногословная, отличается богатством доброжелательных и интонационных характеристик.

- В общении они часто изъясняются с обилием намеков: мы, мол, с вами понимаем друг друга и все тонкости ситуации, а остальные...

- Жесты и мимика демонстрируют открытость, простоту и направленность на взаимодействие.

- Если общение происходит во время застолья, то они быстро берут на себя инициативу в разливании напитков, активно стремятся «не обидеть» партнера, сами же проявляют умеренность (интересно, что рюмку или бокал они держат так, чтобы не было видно, сколько они выпили).

Лица с таким поведением требуют самого пристального внимания, необходимо фиксировать все их психологические маневры, пытаться разобраться, что их побудило к такому поведению, какие они преследуют цели. Следует заметить, что поведение манипулятора и его приемы внешне во многом совпадают с поведением человека, искренне желающего установить с партнером позитивное взаимодействие. И здесь очень важно суметь разглядеть за внешними проявлениями истинные (скрываемые) цели собеседника, оценить искренность его поведения.

Стратегия манипулятивного воздействия может быть реализована комплексно, с участием группы лиц, с подробно разработанным планом и использованием серьезной материально-технической базы. Таким примером является психологическое обеспечение деятельности «финансовых пирамид».

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕР

ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ФИНАНСОВЫХ ПИРАМИД»

(По материалам судебно-психологической экспертизы)

О «финансовых пирамидах» знают многие, более того принцип деятельности этих организаций известен с древних времен¹. Наверняка всем хорошо известны письма из разряда «пришлите сто рублей, и через месяц...», которые нужно было пересылать по цепочке. Участвующих в этой процедуре авторы писем обещали сделать сказочно богатыми. Принцип финансовой пирамиды, реализуемый в виде писем или акций, время от времени проявляется в нашей жизни с завидной периодичностью. Отличительной особенностью «финансовых пирамид», успешно действующих на современном этапе, является то, что в системе привлечения новых участников этого бизнеса, как никогда раньше, сильна психологическая составляющая. В этом смысле мы можем говорить о новом этапе в развитии «финансовых пирамид» или о новых «финансовых пирамидах»². Расследование деятельности «финансовых пирамид» нового типа, так называемых бизнес-клубов, центров социальных новаций, многоуровневого маркетинга, сетевого бизнеса, а также доказывание состава преступления по таким делам – сложный процесс. Многие уголовные дела прекращаются на стадии предварительного расследования или в суде, как правило, в связи с отсутствием в деянии состава преступления. В процессе установления вины организаторов таких «пирамид» проводятся различные судебные экспертизы, в частности такие, как математико-аналитическая и судебно-психологическая, используется весь спектр процессуальных средств доказывания.

Анализ судебно-психологических экспертиз по уголовным делам этого рода, личное участие автора в проведении психологических ис-

¹ Маккей Ч. Наиболее распространенные заблуждения и безумства толпы. М.: Альпина, 1998.

² См.: Аврамцев В.В. Новые финансовые пирамиды: социально-психологические основания возникновения и система воздействия // Ученые записки Волго-Вятского отделения Международной Славянской академии наук, образования, искусств и культуры. Вып. 8. Н. Новгород: Изд-во ННГУ, 2001. С. 60–64.

следований по таким делам, а также анализ инструктивно-методических материалов бизнес-клубов¹ (в частности, были проанализированы следующие материалы: пособие под редакцией Сергея Александрова «Советы» (Межрегиональный общественный фонд взаимной поддержки, М.: Юниар-Принт», 2000); пособие под редакцией Сергея Александрова «Ответы» (Межрегиональный общественный фонд взаимной поддержки М.: Оригинал, 2000); ксерокопии материалов лекции «Начало работы» на 17 листах, «Рекомендации по МЛМ» на 6 листах, «Списки будущих клиентов» на 11 листах, «Семинар» (проводит Соловьев Евгений – маркетинговый директор) на 8 листах, пособие «Большой ЭЛ помогает делать первые шаги» на 48 листах, две схемы на листах формата А4, структурирующие этапы работы по привлечению будущих сотрудников) позволяет выделить поэтапную систему воздействия на человека как потенциального участника «финансовой пирамиды».

Основной целью деятельности бизнес-клубов является приглашение частных лиц для участия в бизнес-семинарах с целью убеждения их произвести первоначальный взнос в определенном размере (например, 2900 долларов США) руководителям и менеджерам данной организации.

Достижение указанной выше цели предполагает со стороны сотрудников бизнес-клуба реализацию ряда этапов тщательно спланированной системы мероприятий по подбору кандидата и воздействию на нового приглашенного.

1. Этап подбора кандидата

Известно, что активность человека, его деятельность основываются на актуализации у него определенных потребностей. Анализ инструктивно-методических материалов бизнес-клубов по привлечению новых сотрудников и работе с ними позволяет сделать вывод о том, что речь идет об актуализации у них определенного ряда потребностей. Основными из них являются потребность в безопасности и защищенности и потребность в достижении (она актуализируется через возможность финансовой независимости, шансе самостоятельно определять свою жизнь, приобретать любые понравившиеся вещи, быть успешным, что является доказательством собственной значимости и т. п.). Однако эти потребности подаются в связке с потребностью в

¹ Термином «бизнес-клуб» мы будем обозначать организации, работающие в режиме новых «финансовых пирамид».

быстром и легком обогащении, данная потребность наиболее очевидно просматривается на бизнес-семинаре и рассчитана на задействование и актуализацию такой личностной характеристики, как жадность. Все ответы на вопросы, которые может задать потенциальный участник (кандидат), рекомендуется сводить к возможности денежного обогащения. Иногда это делается завуалировано. Например, на вопрос: «Что составляет суть нашего бизнеса?»¹ рекомендуется отвечать: «Найдите потребность и удовлетворите ее». До этого у кандидата должна быть актуализирована указанная потребность в обогащении или предложено решение конкретной финансовой проблемы. «Например, мы знаем, что семья нуждается в расширении жилья. Сегодня жилье можно только купить, а наш бизнес является одним из наиболее эффективных в решении подобного рода задач. Следовательно, мы можем позволить себе сказать своему клиенту следующее: «Привет. Мне кажется, я знаю очень интересный способ решения твоей жилищной проблемы. Не хочешь меня послушать?»».

Однако в рекомендациях даются и прямые указания на актуализацию «денежного вопроса». Например, «На какую бы тему мы ни говорили, разговор всегда можно перевести на деньги. Это самая универсальная тема, которая интересует всех».

Потребность в быстром и легком обогащении увязывается в схеме общения с кандидатом еще с одной известной потребностью. Это потребность в аффилиации: стремление к объединению с другими людьми, желание «принадлежать», стать «одним из...», «своим». Ответ на вопрос: «Кто такие свои?» формируется у кандидата на уровне установки, что «свои» – это референтная группа кандидата. Референтная группа понимается в психологии как значимый круг общения, т. е. как круг лиц, выбранных из всего состава реальной группы как особо значимых для индивида. Референтная группа нужна индивиду или как эталон для сравнения своего поведения с ней, или для нормативной оценки его. В анализируемом случае референтная группа – это сотрудники бизнес-клуба. В презентации для кандидата это «общество свободных и независимых людей». Какими качествами должен обладать сотрудник фирмы? Это «горячее желание изменить свою жизнь, целеустремленность, активность. Коммуникабельность, широкий круг общения, оптимизм, ответственность, наличие кредита доверия других людей, лидерство... Да что долго перечислять! В этом бизнесе успеха

¹ Все цитаты приводятся из перечисленных выше инструктивно-методических материалов бизнес-клубов.

быстро достигают такие, которые похожи на вас!». Здесь, кстати, закрепляется установка на принадлежность к данной референтной группе и у сотрудника, который осуществляет подбор кандидатов, поскольку обращение адресовано к нему. Безусловно, что к референтной группе, имеющей такие характеристики, хотели бы принадлежать многие люди. Кроме того, сотрудники бизнес-клуба – это состоятельные и даже богатые люди. Сотрудник, привлекающий к работе кандидата, получает указания, что всем своим видом он должен соответствовать критерию состоятельности. «Выглядеть мы должны наилучшим образом, так же как и пахнуть. Помните, мы представляем швейцарскую (американскую, японскую..., в зависимости от легенды) консалтинговую фирму, и любая мелочь, которая этому не будет соответствовать, – бросится в глаза (нечищенные ботинки, плохой галстук, плохая ручка...)»

Однако если мы проанализируем критерии, по которым рекомендуется подбирать кандидата, то увидим, что основными являются следующие. Первый критерий – это доверие лично к сотруднику бизнес-клуба. То есть это должен быть человек, который доверяет сотруднику, а следовательно, не будет задавать лишних, неудобных вопросов. Второй критерий – это лидерство в семье. Рекомендуется приглашать в первую очередь тех, кто является коллективным лидером (супруги едины во всех мнениях), а также единоличного лидера, на которого не повлияет мнение супруга. Не рекомендуется приглашать тех, кто зависим от мнения супруга или сомневается в том, что супруг одобрит это решение. Таким образом, этот критерий сразу отбивает возможность появления на бизнес-семинаре сомневающегося или критично настроенного «гостя». Третий критерий – состоятельность. Очевидно, что этот критерий для бизнес-клуба самый важный, поскольку цель – привлечь человека, способного сделать вступительный взнос. При этом упор в отборе делается не столько на состоятельность самого кандидата (ведь состоятельному, богатому человеку незачем, да и некогда участвовать в подобных проектах), сколько на «совокупный кредит доверия, которым обладает Ваш гость в своем социальном круге общения». То есть рекомендуется приглашать людей, которые способны (в силу доверия к ним других людей) одолжить необходимую для взноса сумму. Анализ перечисленных критериев позволяет выделить истинные цели при подборе кандидата. Во-первых, это должен быть человек, доверяющий сотруднику, т. е. не задающий лишних вопросов и на основе авторитета или личной симпатии к сотруднику принимающий решение об участии в бизнес-семинаре. Во-вторых, это должен быть лидер в семье, на которого не может повлиять супруг, но который с

помощью своего авторитета сможет сделать своего супруга еще одним участником бизнес-семинара. И, в-третьих, это человек, способный найти деньги для первоначального взноса и, соответственно, имеющий круг общения для привлечения новых «гостей».

Уже на этом этапе работы с кандидатом мы видим признаки манипулятивного общения с ним. Манипулятивное общение – это такое общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. То есть, по сути, это общение с двойными целями. Одни цели человек декларирует и показывает своему партнеру по общению, а другие, те, которых он действительно хочет достичь, скрывает от него. В нашем случае декларируется цель финансовой помощи кандидату (например, помощи в приобретении квартиры), а на самом деле преследуется цель вовлечь в организацию человека, способного сделать первоначальный взнос.

К признакам манипулирования можно также отнести следующие рекомендации. «Если до собеседования еще несколько дней, а Ваш друг пытается задавать Вам много вопросов, объясните ему, что Вы не хотите навязывать свою точку зрения по поводу этой работы. Вместо разговора о сути работы попытайтесь донести до Вашего гостя, что фирма эта солидная (солидность дела измеряется солидностью дохода от него: ни один бизнес не дает столько прибыли, как наш, причем с минимальным вложением и без всяких поборов) и что вы в этой фирме уважаемый человек». Здесь применяется прием, известный как «манипуляция с информационным потоком». Он может реализовываться несколькими способами. Первый заключается в утаивании информации (вместо разговора о сути работы попытайтесь донести до Вашего гостя, что фирма эта солидная...». Второй – в избирательном пропуске к реципиенту только выгодной индуктору информации (рекомендуется ничего не говорить о сути работы, но зато рекомендуется говорить о выгодах этой работы: «Ни один бизнес не дает столько прибыли, как наш, причем с минимальным вложением...»). Причем информация о том, что это самый выгодный бизнес, нуждается в проверке на соответствие действительности и является выпячиванием только одних, выгодных сотруднику фирмы сторон. В психологической литературе¹ манипуляция с информационным потоком относится к разновидностям обмана. Манипулированием также являются рекомендации отвечать вопросом на вопрос.

¹ См., например: *Щербатых Ю.В.* Искусство обмана. Популярная энциклопедия. М.: ЭКСМО-Пресс, 1999. С. 91–101.

Все рассмотренные варианты беседы с кандидатом направлены на то, чтобы пригласить его на бизнес-семинар. Однако само приглашение осуществляется по заранее расписанному сценарию с четко распределенными ролями. Сотрудник, подобрав по рассмотренным выше критериям кандидата и замотивировав его на решение финансовой проблемы, вдруг заявляет: «Не знаю, может быть, я смогу тебе чем-то помочь. Только имей в виду, я сам ничего не решаю, решение будет принимать руководитель». Здесь применяется так называемый принцип дефицита¹. Согласно этому принципу люди в большей степени ценят то, что менее доступно (тактика ограничения количества или тактика установления крайнего срока). Сценарий приглашения предусматривает только позитивный вариант, но с использованием в диалоге с кандидатом тактики ограничения количества («я хотел бы узнать, есть ли возможность заказать пропуск на ближайшую субботу...») и тактики установления крайнего срока («эту сумму необходимо привезти сегодня вечером в офис до 22:00»). Интересна и завершающая этот этап рекомендация: «Кассируйте гостя и говорите ему, что сейчас вы должны отвезти деньги менеджеру и, не дожидаясь возникающих вопросов со стороны гостя, уходите домой». Таким образом, на этапе подбора кандидата используется убеждение (способ сознательного и организованного психологического воздействия на психику индивида извне), построенного на манипулятивной основе (то есть со скрытыми от воздействуемого целями).

2. Этап проведения бизнес-семинара

Переходя к анализу содержания бизнес-семинара, необходимо ответить на следующий вопрос. Почему сотруднику запрещается объяснять кандидату, как работает фирма, и даются прямые указания не делать этого вне семинара и без участия менеджера? На вопрос: «Что нужно делать, работая в Вашей фирме?» рекомендуется отвечать вопросом: «А что ты умеешь, что бы ты сам хотел делать?». Такая скрытность объясняется строгой структурированностью целевых этапов воздействия на кандидата. Первый, рассмотренный выше этап, предполагает индивидуальное воздействие на кандидата. Цели данного этапа – это привлечение внимания и вызов интереса к рекламируемому бизнесу, формирование мотивации на посещение бизнес-семинара. На этапе проведения бизнес-семинара осуществляется групповое воздействие, здесь задействуются социально-психологические механизмы,

¹ Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер Ком, 1999. С. 216–244.

способы и методы воздействия. Цель данного этапа – это актуализация потребности на участие в бизнесе и побуждение к конкретным действиям (поиск необходимой суммы и передача ее руководителям бизнес-клуба).

2.1. Формирование управляемой аудитории.

Для понимания эффективности оказываемого на «гостей» психологического воздействия необходимо проанализировать социально-психологические характеристики аудитории, присутствующей на бизнес-семинарах.

Во-первых, аудитория состоит из «гостей» и сотрудников, которые их привели. Напомним, что одним из критериев отбора является доверие «гостя» к сотруднику. Этот факт говорит о том, что «гость» уже настроен на «правильное» восприятие информации (если он доверяет тому, кто его пригласил, то будет доверять и тем, кто ведет семинар). Во-вторых, сотрудник «курирует» поведение и настроение «гостя» с самого начала прибытия на семинар и даже до его прибытия. В рекомендациях бизнес-клуба сказано, что в день проведения семинара необходимо «позвонить своему гостю. Поинтересоваться его настроением... напомнить... о... месте и времени встречи. ...Лучше всего захватить за Вашим гостем к нему домой...» По прибытии на семинар рекомендуется «знакомить его с партнерами... Рассказывайте о партнерах с гордостью. Обязательно приведите два-три примера тех людей, которых можно назвать «живыми легендами»... Таким образом, если у «гостя» за ночь возникли какие-либо сомнения относительно участия в семинаре, то поведение сотрудника должно их снять. В-третьих, размещение «гостей» в зале проводится по строго установленному принципу. Сотрудник должен сидеть рядом с «гостем», более того, «постарайтесь также, чтобы по другую сторону от Вашего гостя тоже сидел наш партнер, а не другой гость». Такое расположение делает аудиторию управляемой, поскольку половина аудитории «свои», а другая половина, во-первых, доверяет этим «своим», во-вторых, полностью ими контролируется. Таким образом, уже до начала семинара мы имеем потенциально управляемую аудиторию, которая будет воспринимать информацию так, как нужно организаторам семинара.

2.2. Создание необходимого эмоционального фона восприятия информации.

Еще до начала работы в зале звучит громкая ритмичная музыка. Под аплодисменты на сцену выходит женщина, музыка смолкает, жестом ведущая останавливает аплодирующих и говорит:

«Добрый день, уважаемые дамы и господа! Добрый день, уважаемые гости! Добрый день, дорогие партнеры!». На эти слова аудитория отвечает аплодисментами. Надо заметить, что интенсивное музыкальное воздействие приводит, во-первых, к поднятию настроения, во-вторых, присоединение хлопанья вызывает у присутствующих возбуждение и приводит к деиндивидуализации («растворению» в группе). Необходимо также заметить, что приведение аудитории в приподнятое настроение позволяет существенно снизить ее критичность в оценке происходящего, повысить убедительность сообщения, обусловить более поспешные, импульсивные решения. Именно этим можно объяснить рекомендации по вовлечению «гостей» в активное аплодирование: «Если он почему-либо не захочет аплодировать вместе с нами, шепните ему на ухо, что у нас кто как хлопает, тот так и зарабатывает... И совсем глупое положение будет у Вашего гостя, если он не захочет встать и поприветствовать человека, поднявшегося на сцену...».

2.3. Включение социально-психологических механизмов заражения и подражания.

Все описанные выше приемы, направленные на поднятие настроения «гостя», а также на повышение общего эмоционального фона, вовлечение «гостей» в совместное аплодирование, приветственное вставание с мест, имеют своей целью включение механизма социально-психологического заражения. Заражение характеризует во многом бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. В нашем случае это приподнятое настроение, эмоциональное возбуждение, что, как было отмечено, существенно снижает критичность восприятия. В группе, как правило, механизм заражения проявляется вместе с механизмом подражания. Некоторые рассматривают заражение как проявление подражания, другие, наоборот, считают подражание частным случаем заражения¹. Различия между заражением и подражанием сводятся к следующему: заражение характеризует подверженность индивида определенным психическим состояниям и осуществляется через сопереживание им внутренних психических состояний, настроений, переживаний других людей. А подражание направлено на воспроизведение индивидом определенных внешних черт и образцов поведения, манер, действий, поступков, которые характеризуются при этом определенной эмоциональной и рациональной направленностью.

¹ См., например: *Парыгин Б.Д.* Анатомия общения: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 1999. С. 128–134, 150–161.

Несмотря на различия подражания и заражения, их объединяет то, что один и тот же поведенческий акт может быть одновременно как предметом подражания, так и фактором психического заражения.

Это происходит в тех случаях, когда от одного индивида к другому передается не абсолютно идентичный эталон поведения, а психическое состояние готовности к воспроизведению какого-либо действия одним индивидом вслед за другим. В подобных случаях принято говорить, что чужой пример заразителен.

Кроме того, известно, что заражение и подражание в условиях группы приводят к известной стандартизации поведения, при определенных условиях и к нивелировке личности. При этом уровень, степень интенсивности функционирования различных форм психического заражения в пределах группы находятся в прямой зависимости от степени ее однородности, от уровня присущего этой общности сознания и чувства «МЫ», от степени внутренней солидарности, взаимного доверия, а следовательно, и степени взаимной внушаемости. Напомним, что состав группы на 50 % составляют «свои», а остальные – это те, кто доверяет этим «своим». Кроме того, создание психологической общности «МЫ» является одной из целей семинара. Подтверждения этому будут приведены по ходу дальнейшего анализа бизнес-семинара.

2.4. Блокировка диалогового режима в работе семинара.

Ведущая начинает семинар с формирования у присутствующих установки на неординарность, исключительность происходящего. Она приветствует присутствующих «в этот прекрасный день... день, который вы никогда не забудете». Тут же она предупреждает, что аудитория не должна задавать вопросов, так как 95 % вопросов будут освещены в ходе семинара, а для ответа на остальные можно будет использовать перерывы. Таким образом, аудитория лишается возможности формулировать и представлять контраргументы. Лишение возможности диалогового обсуждения проблемы в совокупности с уже упомянутыми эффектами хорошего настроения и деиндивидуализации ставит «гостей» в условия пассивных слушателей, вынужденных воспринимать подаваемую информацию без критического осмысления. По сути, происходит накачивание «гостей» априори «правильной» информацией, которая не подлежит обсуждению.

2.5. Использование эффекта социальной фасилитации при работе на перерывах.

Что касается возможности «гостя» выяснить что-либо в перерыве, то она полностью исключается по следующим причинам. Формально методические рекомендации бизнес-клуба дают такую возможность:

«В перерыве не забывайте, что его назначение – дать Вашему гостю возможность задавать все возникшие у него вопросы и получить на них убедительные ответы». На самом деле те же рекомендации детально расписывают «регламент» работы с «гостем» во время перерыва, что практически не оставляет места и возможности для критического осмысления информации. Во-первых, «убедительные ответы» формулируются с помощью книги «Ответы», которая содержит много вариантов ухода от вопроса, в частности ответ вопросом на вопрос. Во-вторых, «если Вы чувствуете, что не можете ответить... переадресуйте их участнику второй ступени... или менеджеру». То есть тем людям, вокруг которых еще до начала семинара формировался «эффект ореола», образ людей, добившихся успеха, «живых легенд». В этом случае убедительность даже той же самой информации, уже полученной «гостем», повышается за счет «ореола», авторитета отвечающего. В-третьих, «гостю» предлагается понять свои вопросы «на сравнении разных вариантов таблиц... попробуйте, используя заготовленный трафарет, нарисовать еще одну таблицу, с другой динамикой роста его структуры». Обращение к менеджеру и объяснение таблиц в перерыве, в присутствии других людей приводит к срабатыванию эффекта социальной фасилитации. Суть его в том, что в присутствии незнакомых людей у человека повышается уровень напряженности и возбуждения, доминирует желание оправдать себя в глазах окружающих. Это приводит к когнитивному конфликту между вниманием к выполняемой задаче и вниманием к впечатлению, которое человек производит на окружающих, к улучшению успешности выполнения простых задач и ухудшению – сложных. Также следует отметить, что на протяжении всего перерыва играет громкая, ритмичная музыка, которая отвлекает внимание и мешает сосредоточиться.

2.6. Актуализация «экономических» потребностей, психологическое приобщение к социальной группе «избранных».

Ведущий семинара (как правило, молодые люди: симпатичная женщина или энергичный мужчина) называет свои имя и фамилию и представляется как участник общественного объединения «N». Далее он говорит чем занимается бизнес-клуб: это внедрение социальных новаций..., поддержка малого и среднего бизнеса... объединение работает в 30 городах России. После этого ведущий обращается к аудитории как к людям, отобраным по особым критериям, таким образом подчеркивается избранность «гостей». Ведущий говорит о том, что те, кто приходит в бизнес-клуб, имеют «желания, мечты, надежды и цели». В результате проведенного анализа нами уже установлено, что

сотрудники бизнес-клуба актуализируют «экономические» потребности. Таким образом, аудитория понимает, о каких мечтах и надеждах идет речь (деньги, квартира, машина и т. п.). Далее ведущий говорит, что «70, 90 %... обратившихся в бизнес-клуб воплощают свои мечты в жизнь. Ведь человек в этой жизни делает что-то только тогда, когда видит в этом свою выгоду». Здесь осуществляется актуализация удовлетворения тех «экономических» потребностей, для решения которых «гости» пришли на семинар. Одновременно происходит их психологическое объединение с сотрудниками бизнес-клуба в условную группу «МЫ» (экономически независимые, успешные люди), которая далее будет противопоставляться условной группе «ОНИ» (все остальные, неудачники, плывущие по течению).

2.7. Деление общества на «МЫ» (финансово независимые люди) и «Они» (серая масса).

Ведущий продолжает свое выступление, анализируя «одно социологическое исследование», которое было проведено «около 40 лет назад». Ведущий предлагает записать результаты этого исследования, так как «объем информации огромен, и в памяти его удержать невозможно». После этого он включает проектор и с помощью схем и цифр начинает «анализ исследования».

Сразу же возникает вопрос: «Что это за исследование и кто его проводил?» Дело в том, что ссылки на данные исследований, мнения известных экспертов и т. п. являются косвенным путем убеждения. В случае если такое исследование имело место, то для ведущего было бы выгодно указать, кто и где его проводил. По словам ведущего, в исследовании принимали участие 500 молодых людей. Это были люди с примерно одинаковыми стартовыми возможностями. Им был задан вопрос: «А каковы же ваши мечты, надежды, желания и цели?». Ответы были примерно одинаковы: успешно окончить школу, получить престижное образование, зарабатывать много денег... Далее ведущий говорит, что через 40 (!) лет этим же людям был задан вопрос: «А чего же вы достигли за 40 лет своей активной трудовой деятельности?» Результаты опроса таковы: всего лишь один из 500 стал миллионером, 19 следующих стали финансово независимыми людьми. И здесь, говорит ведущая, я вынуждена провести одну сплошную черту. Остальных 480 человек он относит к абсолютному финансовому минимуму. Ведущий говорит, что, по данным мировой статистики, финансовой независимости достигает максимум 4–5 %.

Остальные, по мнению ведущего, это «серая масса, это большая мертвая рыба, которая плывет по течению». В то же время ведущий заявляет, что все присутствующие в этом зале смогут присоединиться к этим 4–5 %. Таким образом, продолжается психологическое присоединение «гостей» к условной группе финансово независимых людей «МЫ», противопоставляя их «серой массе» – «ОНИ».

2.8. Заполнение анкеты. Использование феномена персональных обязательств.

Далее «гости» ставятся перед выбором: заполнить разработанный юристами и советниками бизнес-клуба документ – анкету, а психологически это означает получить пропуск, возможность формально присоединиться к 4–5 % финансово независимых людей. Или избрать другой вариант – остаться «серой массой, мертвой рыбой». Объясняя, что представляет собой анкета, ведущий говорит, что только в том случае, если вы решите узнать, как пройти через «экономическую дверь», т. е. если вы решите заполнить анкету, «мы встретимся после перерыва и выпустим кошку из мешка». После этих слов ведущий покидает сцену, и в зале начинает звучать громкая ритмическая музыка. Наряду с противопоставлением условных групп «МЫ» и «ОНИ» в данном случае используется известный в социальной психологии феномен персональных обязательств. В основе данного феномена лежит стремление человека соответствовать принятым решениям, данным обязательствам. Причем чем обязательства сильнее, тем сильнее потребность их оправдывать. Начнем с того, что плата за посещение семинара уже является актом принятия решения. Письменное заполнение анкеты выступает мощным фактором психологического воздействия. Известно, что письменная фиксация принятого решения (поскольку заполнение анкеты является принятием решения о дальнейшем участии в семинаре) требует от человека больших усилий, чем если это делается устно. Соответственно, чем больше усилие, затраченное на принятие обязательства, тем сильнее это обязательство влияет на позиции принявшего его человека. Принимая решение заполнить анкету и, следовательно, остаться на семинаре, человек принимает на себя обязательства: прослушать информационный блок и пройти индивидуальное собеседование, что влечет за собой подписание заявления о вступлении в бизнес-клуб. Этим социально-психологическим феноменом объясняется поведение «гостей», которые после подписания заявления занимали деньги у родственников и знакомых, чтобы своевременно инвестировать полную сумму в бизнес-клуб. При этом воздействие феномена персональ-

ных обязательств дополнительно усиливается феноменом социальной фасилитации, поскольку заполнение документов осуществляется в процессе самого семинара, в присутствии большого количества незнакомых людей, а также в присутствии сотрудника, пригласившего «гостя», т. е. оказавшего ему доверие. Кроме указанных феноменов, в соответствии с инструктивными материалами на «гостя» оказывает воздействие и его пригласитель. Во время подписания анкеты никому из присутствующих не дается возможности покинуть свои места, бланки им оперативно раздаются сотрудниками бизнес-клуба. Все это время громко транслируется монотонная ритмичная музыка.

2.9. Закрепление установки деления на «МЫ» и «ОНИ».

После перерыва семинар начинается с того, что под аплодисменты на сцену выходит новый ведущий. Он приветствует собравшихся, так же как и ведущий первой части семинара, и после слов: «Добрый день, дорогие партнеры!» – зал начинает аплодировать. Он представляется: «Меня зовут NN, и я являюсь участником бизнес-клуба». Зал снова отвечает аплодисментами. Таким образом, мы снова наблюдаем включение социально-психологических механизмов заражения и подражания. А теперь, когда после заполнения анкет «гости» психологически уже полностью причисляют себя к условной группе «МЫ» (финансово независимые люди) и, таким образом, противопоставляют себя группе «ОНИ» («серая масса, мертвая рыба»), воздействие указанных механизмов возрастает на несколько порядков. Чем сильнее чувство противопоставления «МЫ» и «ОНИ», тем выше коэффициент взаимной доверчивости и тем больше шансов для функционирования внушения и взаимной мистификации¹.

2.10. Презентация «великолепного продукта».

Ведущий начинает свое выступление с тезиса: «Только продажа приносит деньги, все остальное стоит денег. Так и мы занимаемся распространением одного великолепного продукта». Ведущий утверждает, что этот продукт нужен абсолютно каждому, его хотел бы иметь абсолютно каждый и абсолютно каждого этот продукт делает зависимым. Следующий тезис о том, что если вы работаете с таким замечательным продуктом, то ваш бизнес будет развиваться с каждым днем, вы должны будете расширяться. Интересным в плане психологического воздействия здесь является то, что никакого «великолепного продукта» не существует в природе. Здесь используется последовательная реализация этапов

¹ См.: Парыгин Б.Д. Указ. соч. С. 151.

психологического воздействия: на данном этапе привлечь внимание к своему сообщению и вызвать интерес у слушателей.

Далее ведущий приступает к основной части своего выступления – объяснения схемы работы в бизнес-клубе. Он говорит, что в первой части мы рассмотрим структуру нашей фирмы, а во второй узнаем, что же это за «великолепный» продукт. И тут же он говорит, что неважен сам продукт, а важна «та гениальная система, с которой мы выходим на мировой рынок».

2.11. Использование положений NLP для снижения критичности восприятия.

Ведущий предлагает конспектировать излагаемый материал. Здесь мы снова обращаемся к инструктивным материалам бизнес-клуба – там говорится: «...предложите Вашему гостю на выбор: либо он сам будет слушать и записывать, либо он будет только слушать, а записывать за него будете Вы... Когда будет вычерчиваться таблица, предложите гостю заготовленный шаблон, и такой же возьмите сами». То есть что бы «гость» ни выбрал, ему все равно придется писать самому. С какой целью и ведущий, и инструктивные рекомендации вынуждают «гостя» конспектировать схему работы фирмы? Дело в том, что таким образом у «гостя» на приеме информации «работают» три канала: визуальный, аудиальный, кинестетический. Так, большой объем информации в достаточно высоком темпе идет от ведущего (аудиально), эта информация иллюстрируется таблицами, с использованием цветных маркеров (визуально). Кроме этого, «гости» должны обязательно записывать или, в крайнем случае, только заполнять таблицу (кинестетически). В дополнение к этому они еще и аплодируют в нужных местах (когда речь идет о бизнес-клубе или называется очередная сумма «заработанных» денег) – здесь также задействуется кинестетический канал восприятия. Использование положений NLP (нейролингвистического программирования) о репрезентативных системах (визуальная, аудиальная, кинестетическая) началось на семинаре еще во время выступления первого ведущего. В начале семинара он включает проектор, в результате чего на экране возникает яркое светлое пятно. На фоне этого пятна осуществлялись все текущие мероприятия (проведение семинара, заполнение анкеты). Наличие этого пятна на сцене способствовало длительному напряжению зрительного анализатора (визуальный канал) каждого из присутствующих, что приводило к большой концентрации внимания на визуальной информации и отвлекаемости внимания от информации, адресованной к слуховому анализатору (аудиальный канал), а это снижало критичность восприятия информации. Во время

перерывов, в начале и конце частей семинара перегрузка идет по аудиальному каналу (громкая музыка) при подключении кинестетического (аплодирование). Таким образом, постоянное задействование трех каналов восприятия информации приводит к информационной перегрузке и существенному снижению эффективности и, главное, критичности восприятия.

2.12. Закрепление установки на принятие решения о работе в бизнес-клубе.

На протяжении этой части семинара ведущий, как и обещал, подробно рассказывает о схеме зарабатывания денег в бизнес-клубе, называя эту систему многоуровневым маркетингом. Изложение материала проходит на фоне «включенности» перечисленных выше психологических механизмов. Перед объявлением перерыва ведущий говорит о том, что в это время есть возможность еще раз подумать, задать вопросы сотрудникам и менеджерам, все, что непонятно, можно будет выяснить в перерыве. После этого ведущий обращается к аудитории, как к людям, уже принявшим решение. Он предлагает им подумать, есть ли у них возможность участвовать в реализации этого решения: «Каковы же ваши мечты, желания, надежды? Смогут ли эти суммы (имеются в виду деньги, «заработанные» в бизнес-клубе) помочь вам в их осуществлении? Кому из своих друзей вы можете предложить возможность заработать вместе с вами? Есть ли у вас надежные люди, с которыми вам приятно было бы вместе зарабатывать деньги?». Этими вопросами ведущий закрепляет у «гостей» установку на то, что они уже приняли решение, теперь проблема в том, как его реализовать.

Таким образом, к этому моменту реализованы следующие этапы психологического воздействия: а) привлечено внимание, б) вызван интерес, в) актуализировано желание (потребность) в принятии решения, г) остался последний этап – побуждение к конкретным действиям, направленным на реализацию принятого решения. «Не мечтайте всю жизнь, сделайте что-нибудь, чтобы пожить в своей мечте» – такими словами заканчивает ведущий эту часть семинара.

Как уже было отмечено, перерывы, точнее деятельность сотрудников в перерывах, структурированы таким образом, что, во-первых, у «гостей» нет возможности критически осмыслить происходящее (в частности ответы на свои вопросы), во-вторых, во время перерыва продолжается агитационное воздействие на «гостя». В частности, в книге «Советы» рекомендуется: «В конце перерыва обязательно расскажите о дополнительных возможностях, которые предоставляет своим участникам организация и о которых сегодня за недостатком вре-

мени говориться не будет: условиях для развития собственного бизнеса, клубе общения, культурно-эстетической деятельности, системе взаимного предоставления льгот и услуг, традициях и атмосфере». И самая главная рекомендация сотруднику во время этого перерыва: «Предупредите гостя, что в заключение семинара ему будет предложено для подписания заявление о вступлении, которое на этом этапе является выражением его желания стать участником организации...» и «...дает ему право на персональный разговор, от результата которого будет зависеть решение руководства организации о его участии в этом бизнесе».

2.13. Использование эффекта вклада.

Третью часть семинара ведущий начинает с анализа мнений «гостей», которые он услышал в перерыве. Он приводит позитивные отзывы и мнение «гостя», не разобравшегося в сути организации. Якобы этот «гость» спрашивал у своего приглашителя: «Это что, секта?». Ведущий отвечает: «Мы не секта. И кто вам сказал, что мы просто так хлопаем? Мы не хлопаем – мы деньги зарабатываем. Мы считаем их таким образом». После этих слов ведущий начинает хлопать, сопровождая каждый хлопок словами: «сто долларов, двести долларов...». Зал подхватывает эти хлопки. Ведущий говорит: «Кто как хлопает, тот так и зарабатывает». Аудитория отвечает на эту реплику продолжительными аплодисментами. Таким образом, мы видим, что третья часть семинара начинается с задействования уже рассмотренного выше способа интеграции групповой деятельности – механизма социально-психологического заражения.

Следующим моментом, связанным с психологическим воздействием, является «презентация товара». Сначала он напоминает о существовании товара и переходит к описанию проблем и трудностей, связанных с распространением любого товара. Таким образом, зал настраивается на негативное отношение к распространению какого бы ни было товара. После того как такая негативная «товарная» установка сформирована, ведущий говорит, дескать, мы взяли и убрали товар, у нас не надо ничего распространять. В этот момент «гости» должны испытать облегчение. Здесь ведущий использует прием, основанный на известном в психологии эффекте вклада (endowment effect)¹. Данный эффект существенно влияет на принятие человеком решения. Суть его заключается в том, что человек, владеющий некоторой ценностью,

¹ См.: Современная психология: справочное руководство. М.: ИНФРА-М, 1999. С. 368.

назначает за нее сумму большую, чем готов платить тот, который собирается приобрести эту ценность. Затем цена снижается, и покупатель считает себя выигравшим. В этом случае в качестве ценности предлагается работа в бизнес-клубе, а в качестве цены «необходимость расширения товара». В отношении «цены» ведущий формирует негативную установку («цена» больше, чем готов «заплатить» «гость»). После этого «цена» (распространение товара) отменяется вообще, и, соответственно, «гость» считает себя в выигрыше.

Далее ведущий говорит, что же все-таки представляет собой продукт. Оказывается, что «это идея, это разработанная до мелочей экономическая модель». Для реализации «этой экономической модели», для открытия любого бизнеса надо сначала вложить деньги, – говорит ведущий. «Так вот, сегодня возможность инвестировать предоставляется всем вам!» – обращается он к залу.

С этого момента снова начинается прием психологического воздействия, основанный на эффекте вклада. Ведущий определяет ситуацию таким образом. Сколько, по-вашему, денег надо вложить в бизнес, обращается он к «гостям», чтобы получать нормальную прибыль? Если вы хотите иметь бизнес, который будет приносить вам, конечно, не такой (в это время ведущий указывает на таблицу со схемой заработка в бизнес-клубе), но более или менее стабильный доход, вам потребуется от 30 до 50 тысяч долларов. Таким образом, определена ценность (идея или экономическая модель бизнес-клуба), и ведущий предлагает «гостям» определить за нее цену. Причем сравнивает он ее с ценностью меньшей (назовем ее «обычный бизнес»), которая будет приносить не такой большой (как в бизнес-клубе) доход, но тоже более или менее стабильный. Цена за этот «обычный бизнес» (30–50 тысяч долларов) явно слишком велика для гостей. «Но мы в нашем бизнес-клубе» сломали этот барьер, – говорит ведущий, – сумма инвестиций у нас значительно меньше...». Ведущий последовательно отрабатывает прием, основанный на эффекте вклада: «Это не 20 и не 30 тысяч, это даже меньше чем 15 – это всего-навсего 12 500 долларов». После этой фразы звучат аплодисменты. Однако «игра на снижение» не закончена. Ведущий продолжает: «Сумма инвестиций значительно меньше, это даже меньше чем 10 и 8 тысяч, и меньше чем 5. У меня даже язык не поворачивается сказать... Я сейчас возьму и напишу». Ведущий с помощью проектора большими буквами пишет слово «ТОЛЬКО» и говорит: «И даже не 4, даже меньше чем 3 тысячи долларов.. сумма инвестиций, благодаря которой мы можем зарабатывать все эти суммы (имеется в виду схема заработка, изложенная на второй части семина-

ра) только 2900 долларов». Зал аплодирует. На этом примере видно, как используя психологический феномен эффекта вклада, ведущий сначала назначил цену заведомо большую, чем может заплатить «гость» (30–50 тысяч долларов), а затем последовательно снизил ее до 2900 долларов. В соответствии с эффектом вклада «гость» должен чувствовать себя выигравшим.

2.14. Проведение «информационного штурма».

Далее ведущий приступает к формированию у «гостей» установки на то, что 2900 долларов – это не очень большая сумма. Он делает это, анализируя, что можно купить на эти деньги или какой бизнес можно на них организовать. Вывод: сумма слишком мала. После этого ведущий говорит о «скорости» зарабатывания денег – вывод: только в бизнес-клубе можно заработать деньги так быстро, счет идет не на годы и месяцы, а на недели. Ведущий снова возвращается к таблице и объясняет схему заработка. По его словам, вся система работает на принципе взаимовыручки и взаимоподдержки. Ведущий на различных примерах и сравнениях с другими видами бизнеса доказывает, что бизнес «нашей организации» самый выгодный. Одна и та же идея повторяется многократно, но в различных контекстах. По сути, на этом этапе мы имеем дело с «информационным штурмом», который обеспечивается сочетанием методов убеждения и внушения, подачей информации в достаточно быстром темпе, многократным повторением одних и тех же тезисов, информационной избыточностью, достигаемой передачей информации по трем каналам (визуальный, аудиальный, кинестетический), действием социально-психологических механизмов заражения и подражания. После изложения всех аргументов ведущий говорит: сейчас вы владеете 100 % информацией и способны принять решение. Однако во время перерыва, который будет объявлен, он предлагает не спешить работать с заявлением о приеме, это не самое главное. Сначала он предлагает ознакомиться с заключением о соответствии деятельности бизнес-клуба действующему законодательству. Затем говорит, что само заявление ничего не значит и ни к чему не обязывает, это только подтверждение желания «гостя» работать, которое еще надо будет доказать в персональном собеседовании с менеджером. Эту часть ведущий заканчивает словами: «Только действия определяют то что мы получаем. Так действуйте, уважаемые дамы и господа!». Эти слова определяют цель третьей части семинара: мы уже отмечали, что это реализация последнего этапа психологического воздействия – побуждение к конкретным действиям, направленным на реализацию принятого решения.

2.15. Использование принципа социального доказательства при подписании заявления о вступлении в бизнес-клуб.

Во время перерыва снова включается громкая музыка, продолжает работать проектор (яркое белое пятно на экране). Все присутствующие остаются сидеть на своих местах. Сотрудники-пригласители (в соответствии с инструктивными рекомендациями) находятся рядом с «гостями», усиливая эффект социальной фасилитации и убеждая их принять нужное фирме решение. Все это создает высокий уровень информационной перегрузки, отвлекает внимание, усиливает действие заражения и подражания. Как только «гость» подписывает заявление, сотрудник, быстро перемещаясь по залу, берет это заявление, выбегает в центр зала объявляет об этом и показывает папку с документами всем присутствующим. Аудитория отвечает аплодисментами.

В данном случае используется принцип социального доказательства¹. Суть его в том, что каждый человек склонен считать свои действия, мысли, чувства правильными, если так же поступают, думают, чувствуют другие люди. Иными словами, люди, для того чтобы решить, как действовать в данной ситуации, ориентируются на то, что делают в аналогичной ситуации другие люди. Известно, что принцип социального доказательства является наиболее действенным при наличии двух факторов. Один из них – это неуверенность. В ситуации принятия решения (даже после такого продуманного психологического воздействия) всегда остается чувство некоторой неуверенности. Люди в этом состоянии более склонны повторять действия других людей. Второй фактор – это сходство. Люди в большей степени склонны следовать примеру тех, кто на них похож. Все присутствующие в зале к моменту подписания заявлений уже были психологически объединены в условную группу «МЫ» (финансово независимые люди). Кроме того, «гостям» неоднократно напоминалось, что они отбирались по определенным, особым критериям. То есть здесь собраны люди одного круга, сходные по своим целям, стремящиеся попасть в число «избранных».

Таким образом, система мероприятий по вовлечению граждан в деятельность бизнес-клуба предполагает, что на каждого из «гостей» на всех этапах вовлечения в деятельность этой организации оказывается интенсивное манипулятивное воздействие. Имеется в виду воздействие с двойными целями (декларируемыми и маскируемыми), которое ведет к скрытому возбуждению у воздействуемого намерений в интересах манипулятора, не совпадающих с его актуально существующими

¹ Чалдини Р. Указ. соч. С. 112–155.

желаниями. Интересы манипулятора (точнее, манипуляторов) в анализируемом случае сводятся к побуждению «гостя» к внесению в бизнес-клуб вступительного взноса. Это маскируемые, но истинные цели манипуляторов. Декларируемыми целями манипуляторов являются желание помочь «гостю» в решении его экономических проблем, дать шанс стать одним из 4–5 % финансово независимых людей; а также внедрение социальных новаций, поддержка малого и среднего бизнеса.

К признакам манипулятивного воздействия можно отнести следующие: утаивание информации; смешение правдивой и не соответствующей действительности информации при искусственно созданном информационном дефиците; управление и контроль за поведением манипулируемых (за счет использования механизмов заражения, подражания и других социально-психологических феноменов), оказание косвенного воздействия; кроме этого, поведение «гостя» постоянно (даже во время перерывов) контролирует приглашитель.

Приемы и способы психологического воздействия использовались в рамках специально организованной системы воздействия на «гостя» от первоначальной беседы с ним до внесения «гостем» первоначального взноса в фонд бизнес-клуба. В частности, к таким приемам можно отнести утаивание информации от «гостя», введение «гостя» в заблуждение по заранее спланированному сценарию, воздействие на «гостя» по специально разработанным рекомендациям как во время семинара, так и во время перерывов, использование социально-психологических механизмов заражения и подражания, использование приемов, основанных на принципах социального доказательства, эффекта вклада, принципа дефицита и т. п.

Применение сотрудниками бизнес-клуба, указанных приемов и способов (методов) психологического воздействия приводит к повышению напряженности и возбуждения, деиндивидуализации, информационной перегрузке, усиливает подверженность внешним влияниям, приводит к некритическому осмыслению происходящего, импульсивности и управляемости в принятии решений, в том числе и решения о добровольном пожертвовании денег в фонд бизнес-клуба.

В заключение следует отметить, что деятельность «финансовых пирамид» в любом виде и качестве всегда наносит вред государству, его экономической безопасности. Эта аксиома известна с древнейших времен. Когда в 1718 году во Франции потерпел крушение так называемый «Миссисипский план»¹ и под угрозой банкротства оказалось це-

¹ См.: Маккей Ч. Указ. соч. С. 20–69.

лое государство, то им были приняты экстренные и очень жесткие меры ко всем, кто успел нажиться на деятельности этой «финансовой пирамиды». Вот как выглядели действия государства по защите своей экономической безопасности: «Всех, кто подозревался в получении нелегальных доходов во время расцвета массового психоза (деятельности «Миссисипского плана». – *Прим. авт.*), разыскали и наказали крупными штрафами. Перед этим было приказано составить список первоначальных собственников, которые как лица, еще располагающие акциями, должны были вернуть их компании, а те, кто не успел оплатить акции, на которые они подписывались, должны были теперь выкупить их у компании по 13 500 ливров за каждую акцию стоимостью 500 ливров. Не дожидаясь, пока их заставят выплатить эту огромную сумму за фактически обесценившиеся акции, их держатели собрали свои пожитки и попытались найти убежище в других странах. Официальным лицам в портах и на границах немедленно приказали схватить всех путешественников, пытающихся покинуть королевство, и держать их под стражей, пока не будет удостоверено отсутствие у них золотой и серебряной посуды или доказана их непричастность к биржевой игре. Немногие сбежавшие были приговорены к смертной казни, в то время как большинство жестоких судебных преследований было начато против тех, кто остался»¹. Россия в годы перестройки и постперестроечного периода пережила массу всевозможных вариантов мошенничества: от «акций», продаваемых в газетных киосках, до организаций «МММ» и «Властилина». К сожалению, сегодня мы можем констатировать, что история мало чему учит большинство наших граждан. «Финансовые пирамиды» в различных видах и масштабах снова и снова появляются на территории нашей страны. Как шутят преуспевающие на этом бизнесе дельцы: «Нет такого вкладчика, которого нельзя обмануть еще раз».

¹ Маккей Ч. Указ. соч. С. 63.

**ПРАВОМЕРНОСТЬ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ:
ПРАВОВОЙ И ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТЫ**

После рассмотрения примеров манипулятивного воздействия в криминальном аспекте, закономерно возникает вопрос о правомерности применения манипулятивной стратегии в деятельности юриста, в частности, в оперативно-розыскной деятельности (но не только).

Проблема правомерности психологического воздействия является одной из наиболее актуальных в юридической психологии. К ее рассмотрению неоднократно обращались представители этой науки (В.Л. Васильев, А.В. Дулов, М.В. Костицкий, А.Р. Ратинов, В.И. Черненилов, В.В. Юстицкий и др.).

Вместе с тем основные положения разработки данной проблемы в большинстве случаев относятся к деятельности работников следственных органов. Безусловно, что положения, верные для этой сферы деятельности, не могут отражать всех особенностей психологического воздействия, осуществляемого, например, в оперативно-розыскной деятельности, где методы психологического воздействия нередко балансируют на грани правовых и этических норм. Такое положение дел предполагает рассмотрение вопроса о пределах допустимости психологического воздействия в оперативной работе как самостоятельной проблемы. В то же время исследование данной проблемы в таком контексте дает возможность увидеть не только общие (универсальные), но и специфические (наиболее острые) характеристики допустимости воздействия.

Анализ данной проблемы неразрывно связан с проблемой правомерности оперативно-розыскной деятельности в целом. Тезис о том, что оперативно-розыскная деятельность возникла и существует с целью удовлетворения потребности общества в борьбе с преступностью, сегодня уже ни у кого не вызывает сомнения. Общественная потребность в борьбе с преступностью обусловлена индивидуальными потребностями граждан в защите, порядке, уважении, независимости, избегании вреда и т. п.

Указанная общественная потребность реализуется в процессе достижения следующих целей, сформулированных в федеральном законе

от 12.08.1995 г. № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности», далее – Закон об ОРД):

- выявление, предупреждение, пресечение и раскрытие преступлений, а также выявление и установление лиц, их подготавливающих, совершающих или совершивших;

- осуществление розыска лиц, скрывающихся от органов дознания, следствия и суда, уклоняющихся от уголовного наказания, а также розыска без вести пропавших;

- добывание информации о событиях или действиях, создающих угрозу государственной, военной, экономической или экологической безопасности Российской Федерации.

Следует отметить, что необходимость в применении оперативно-розыскной деятельности возникает тогда, когда иным путем невозможно обеспечить достижение перечисленных выше целей. Это положение указывает на то, что оперативно-розыскная деятельность как специфический вид правоохранительной деятельности направлена на борьбу с преступлениями, подготавливаемыми и совершаемыми скрытно, с соблюдением конспирации и т. п.

Таким образом, оперативно-розыскная деятельность в первую очередь противостоит наиболее изощренным криминальным структурам (иными словами, структурам организованной преступности), тщательно подготавливающим и маскирующим свою преступную деятельность. Именно в необходимости борьбы с этими структурами выражается общественная потребность в ее существовании.

В этой связи обеспечение эффективности оперативно-розыскной деятельности требует от оперативного работника применения нестандартных, соответствующих сложившимся условиям, способов действий, творческого отношения к принимаемым решениям. Сущность оперативно-розыскной деятельности составляет работа с людьми, в процессе реализации которой нередко возникает необходимость в оказании психологического воздействия (в том числе использовании манипулятивной стратегии воздействия). Управление поведением человека может осуществляться путем прямого психологического воздействия (убеждения, просьбы, угрозы применения каких-либо санкций и т. п.), т. е. посредством реализации императивной стратегии воздействия. Кроме этого, воздействовать можно посредством реализации манипулятивной стратегии воздействия путем организации специальных, целенаправленно влияющих на человека или группу лиц ситуаций. Законодательно закрепленные положения об использовании в целях конспирации документов, зашифровывающих личность оператив-

ных работников и граждан, с которыми установлено сотрудничество на конфиденциальной основе, а также об использовании и соответствующей зашифровке в процессе проведения оперативно-розыскных мероприятий служебных помещений, транспортных средств, жилых и нежилых помещений по существу подводят правовую базу под осуществление психологического воздействия с помощью создания искусственных ситуаций (см. пп. 3, 4 ст. 15 Закона об ОРД). Об этом же свидетельствует и содержание п. 5 указанной статьи, в котором разрешается создавать предприятия, учреждения, организации и подразделения, необходимые для решения задач, предусмотренных Законом об ОРД.

Самым острым и дискуссионным вопросом в рамках проблемы оказания психологического воздействия в условиях искусственно созданной ситуации является вопрос разграничения провокационного и правомерного воздействия. В соответствии с действующим законодательством психологическое воздействие, спровоцировавшее воздействие на совершение преступления, однозначно признается неправомерным. Вместе с тем это по существу верное положение нуждается в определенной расшифровке и определении критериев, отграничивающих провокационное психологическое воздействие от правомерного.

Понятие «провокация» определяется как «предательское поведение, подстрекательство, побуждение кого-либо к заведомо вредным для него действиям» (Словарь иностранных слов. М., 1989. С. 410). Таким образом, провокацией будет побуждение лица к совершению преступления, пусть даже и с целью последующего изобличения. В то же время известны многочисленные факты изобличения взяточников, валютчиков, торговцев наркотиками и т. п. с помощью создания искусственных ситуаций: например, когда оперативные работники используют своих «покупателей» и «взятодателей». Это, естественно, побуждает воздействуемых к совершению определенных противозаконных действий, например получению взятки, продаже похищенного с прииска золота, т. е. к совершению преступления. По форме психологическое воздействие в искусственно созданной ситуации в этих случаях выглядит как провокация, но по сути таковым не является. На наш взгляд, водораздел между правомерным воздействием и провокацией определяется рядом факторов, центральным из которых выступает личностная позиция воздействуемого.

Решение об оказании психологического воздействия посредством организации специальных, целенаправленно влияющих на воздействуемого ситуаций основывается на собранной оперативным работником

информации, ведущее место в которой занимает информация о личности воздействуемого.

В сферу профессиональных интересов оперативного работника попадают лица, имеющие различную потенциальную либо прямую причастность к криминальной среде.

1. Лица, имеющие криминальные наклонности, однако преступлений еще не совершившие. Некоторые из них действуют «на грани» правомерного поведения, другие стоят перед непосредственным выбором: совершать или не совершать преступление.

В работе с данной категорией лиц есть два основных варианта психологического воздействия.

Первый – это создать ситуацию, благоприятную для совершения преступления, побудить «колеблющихся» к его совершению и изобличить в содеянном. Это чисто провокационный и, следовательно, неправомерный вариант воздействия.

И второй – это создать ситуацию с целью побуждения воздействуемого к отказу от совершения преступления, заблокировать его потребность в самореализации через преступную деятельность.

2. Лица, ранее совершившие преступления, но не привлеченные за это к ответственности. К данной категории могут быть отнесены случайные и ситуативные преступники, лица, эпизодически совершающие преступления или совершившие преступление впервые.

Таким образом, оперативный работник имеет ситуацию, когда ему стало известно о совершенном преступлении, однако лицо, его совершившее, в настоящее время ведет правопослушный образ жизни. В таком случае оперативный работник может создать для воздействуемого условия, аналогичные тем, в которых он ранее совершил преступление. Вероятно, что созданная ситуация побудит воздействуемого к совершению очередного преступления. При таком развитии событий оперативный работник получает возможность пресечь совершение нового преступления и раскрыть ранее совершенное. Несмотря на очевидную результативность, действия оперативного работника безусловно должны быть квалифицированы как провокационные.

3. Лица, активно готовящиеся к совершению преступлений или совершающие их. Речь идет о ситуациях, когда лицо занимает активную противоправную позицию, систематически совершает преступления или имеет устойчивые намерения на их совершение. В этих случаях личностная позиция воздействуемого характеризуется наличием решимости на совершение преступления, преступный умысел у него уже сформирован.

Осуществляя воздействие на таких лиц через искусственное преобразование ситуации (комбинационное вмешательство в ее развитие), оперативный работник не побуждает воздействуемого к совершению преступления, а лишь направляет реализацию его криминальной активности в контролируемое им «поле».

Правомерность психологического воздействия в ситуациях такого типа обеспечивается следующими факторами:

а) наличие у воздействуемого твердых намерений и решимости на совершение определенного преступления, – склонение его к отказу от осуществления преступного замысла не представляется возможным;

б) угроза реального наступления вредных последствий в случае невмешательства оперативного работника в создавшуюся ситуацию;

в) соответствие сценария воздействия, смоделированного оперативным работником, имеющемуся у воздействуемого преступному замыслу, т. е. сценарий должен быть естественным продолжением развития ситуации;

г) осуществление оперативным работником контроля за ходом развития ситуации с целью своевременного пресечения преступных проявлений воздействуемого, недопущения наступления вредных последствий, а также в случае необходимости изменения сценария воздействия.

Например, имеется проверенная информация о том, что воздействуемый, являясь должностным лицом, активно вымогает с посетителя взятки. В этом случае моделируется ситуация, в которой к воздействуемому обращается «обычный посетитель», как правило, являющийся объектом вымогательства взятки. Действия «посетителя» должны вписываться в обычный режим работы воздействуемого. Побуждать к вымогательству будет наличие у «посетителя» проблемы, за решение которой воздействуемый обычно требует взятку.

В качестве другого примера уместно привести ситуацию, в которой преступник имеет пистолет и активно ищет соучастника для совершения ограбления (кассы, банка, квартиры и т. п.). В этом случае создается ситуация, в ходе развития которой к воздействуемому «подводят» потенциального «соучастника», играющего роль «крутого», способного на совершение вооруженного ограбления. «Соучастник» оказывает воздействие путем высказывания намерений совершить аналогичное преступление, демонстрацией богатого криминального опыта, показом «похищенных» ранее вещей и т. п. К этому же типу ситуаций относится ситуация «заказчик – киллер», где в роли киллера выступает оперативный работник.

Несмотря на то что использование данного метода после принятия закона имеет, на наш взгляд, достаточную правовую основу, решение этого вопроса остается проблемным как в теории, так и на практике. Многие авторы продолжают придерживаться точки зрения, высказанной в свое время М.С. Строговичем, который считает: «Нет никаких сомнений в том, что умышленное, намеренное «формирование ошибочного представления» у кого-либо есть обман этого лица, сообщение ему ложных сведений, а не что иное. Но солгать можно прямо, словами, а можно это же сделать более сложным способом, – таким образом, что слова и предложения сами по себе ложными не являются, но они так построены и даны в таком контексте, сказаны таким тоном и с такой мимикой, что тот, кому они высказаны, ложь примет за правду, а правду – за ложь. А это есть обман, ложь, которая от того, что она подана в особо хитроумной форме, не делается допустимой: наоборот, она приобретает особо нетерпимый, незаконный и аморальный характер»¹.

Данная точка зрения переводит обсуждение проблемы не столько в правовую, сколько в нравственную, этическую плоскость. В связи с этим интересным, на наш взгляд, представляется высказывание начальника Московской сыскной полиции и заведующего уголовным розыском Российской Империи А.Ф. Кошко: «Конечно, с этической стороны некоторые из применявшихся мною способов покажутся качества сомнительного, но в оправдание общепринятой тут практики напомню, что борьба с преступным миром, нередко сопряженная со смертельной опасностью для преследующего, может быть успешной лишь при условии употребления в ней оружия если и не равного, то все же соответствующего «противнику». Да и вообще, можно ли серьезно говорить о применении требований строгой этики к тем, кто, глубоко похоронив в себе элементарнейшие понятия морали, возвели в культ зло со всеми его гнуснейшими проявлениями». Для подтверждения авторитета цитируемого источника отметим, что в 1913 году в Швейцарии на Международном съезде криминалистов московская сыскная полиция, возглавляемая А.Ф. Кошко, заняла первое место по раскрываемости преступлений и была признана лучшей в мире. Несмотря на некоторые спорные положения позиции А.Ф. Кошко, она в целом верно отражает суть проблемы, которая своими корнями уходит к фило-

¹ Проблемы судебной этики. М., 1974. С. 20.

софской теме борьбы добра и зла и соотношения в этой борьбе целей и средств.

Особого рассмотрения заслуживает вопрос об установлении на безвозмездной либо возмездной основе отношений сотрудничества с лицами, изъявившими согласие оказывать содействие на конфиденциальной основе органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность (п. 2 ст. 15 Закона об ОРД). Лица, изъявившие согласие оказывать содействие на конфиденциальной основе, психологически находятся в сложной ситуации, и это требует от юриста – оперативного работника особого такта и особых умений в профессиональном общении. Интересным на этот счет представляется мнение главы Особого отдела Департамента министерства внутренних дел Российской империи С.В. Зубатова. «Вы, господа, – говорил он, обращаясь к своим подчиненным, – должны смотреть на сотрудника как на любимую женщину, с которой вы находитесь в нелегальной связи. Берегите ее, как зеницу ока. Один неосторожный шаг, и вы ее опозорите. Помните это, относитесь к этим людям так, как я вам советую, и они поймут вас, доверятся вам и будут работать с вами честно и самоотверженно. Штучников гоните прочь, это не работники, это продажные шкуры. С ними нельзя работать. Никогда и никому не называйте имени вашего сотрудника, даже вашему начальству. Сами забудьте его настоящую фамилию и помните только по псевдониму»¹.

В целом, данная проблема известна как проблема добродетельного обмана². Проблема добродетельного обмана столь же стара, как и наша цивилизация. Ее обсуждали еще Сократ и Платон, другие античные мыслители. Хорошо известен приводимый Сократом пример: стратег, обманывающий врага. Добродетельным бывает ложное сообщение врача, которое укрепляет веру больного в свое выздоровление. По мнению Д.И. Дубровского, добродетельный обман представляет собой вид намеренного обмана, поэтому выражает определенный интерес субъекта. В отличие от недобродетельного обмана, используемого для реализации, как правило, эгоистического интереса (а это чаще всего связано с нарушением норм нравственности и справедливости), добродетельный обман выражает такие интересы субъекта, которые совместимы с общечеловеческими ценностями, принципами нравственности

¹ *Стиридович Ф.* Записки жандарма. М.: Художественная литература, 1991. С. 50.

² См.: *Дубровский Д.И.* Обман. Философско-психологический анализ. М., 1994.

и справедливости. Это можно интерпретировать в смысле совпадения интересов того, кто обманывает, и того, кто является объектом добродетельного обманного действия.

Не вдаваясь в классификацию явлений добродетельного обмана, предложенную Д.И. Дубровским, рассмотрим лишь интересующую нас группу таких явлений. К ней относятся ситуации, когда объектом благодеяния для совершающего обманное действие служит другой субъект. Основным критерием добродетельности для всех случаев такого рода является соблюдение основных норм нравственности и справедливости, их моральная приемлемость в рамках данного общества. Весьма обширный круг явлений этого класса, по мнению Д.И. Дубровского, можно условно обозначить как ситуацию «Штирлиц – Мюллер». Это обманные действия субъекта (оперативного работника), направленные против общественно санкционированного врага (в нашем случае – против представителей криминалитета и, в первую очередь, против организованной преступности). Успешный обман врага, наносящий ему ущерб, оценивается как добродетельный поступок и официально поощряется (общепринято в отношении разведчика, полководца, политического деятеля и др.) По нашему мнению, в этом ряду субъектов социально одобряемого обмана должен находиться и оперативный работник как субъект оперативно-розыскной деятельности. Непосредственным объектом обмана в ситуациях оперативной работы выступает не только конкретный преступник, но и преступная группа и преступность как институциональный субъект, но во всех случаях успех достигается только посредством обмана отдельных лиц. Объектом же благодеяния здесь всегда является собственный народ (общество, государство).

Опрос оперативных работников по данной проблеме показал, что введение в заблуждение, «обман» и «хитрость» в отношении преступников они считают вполне этичными, а в ряде случаев единственно возможными средствами в борьбе с особо опасными проявлениями преступности. В то же время большинство оперативных работников считает, что проведение подобных мероприятий должно иметь определенные этические рамки. Так, считается недопустимым использовать:

- 1) легализацию информации, позволяющей изобличить преступника, но в то же время раскрывающую источник информации (например, лицо с которым установлены конфиденциальные отношения);

- 2) фальсификацию документов, аудио-, видеозаписей и т. п. с целью создания впечатления у воздействуемого, что его сообщники изобличены и признались в совершении преступления;

3) осуществление осмотров или обысков с последующим обнаружением в обследуемом помещении предметов, заранее подброшенных туда оперативными работниками;

4) создание условий, провоцирующих совершаемого на совершение преступления, с последующим его изобличением.

Такие действия являются показателем низкого уровня профессионального мастерства и недопустимы с точки зрения профессиональной этики.

Очевидно, что применение психологического воздействия в условиях искусственно создаваемых ситуаций с целью дезинформации преступника (добродетельный обман) предполагает достижение самых разнообразных целей оперативно-розыскной деятельности. Не менее очевидно и то, что данный вопрос нуждается во всесторонней и детальной проработке, поскольку единого мнения по всем его аспектам нет ни в практике, ни в теории.

ГЛАВА 7
ФОРМИРОВАНИЕ
КОМБИНАЦИОННОГО МЫШЛЕНИЯ

Применение манипулятивной стратегии психологического воздействия требует от юриста не только соблюдения этических и юридических ограничений, но и особого подхода при решении мыслительных задач.

Необходимость оказания манипулятивного психологического воздействия на оппонента юриста или его связи нередко возникает в ситуациях, для которых нет заранее сформированных, готовых алгоритмов действий. В этом случае реализация целей юридической деятельности не может осуществляться только на основе стандартных приемов и требует от юриста построения новых, соответствующих сложившимся условиям способов действий, творческого характера принимаемых решений.

Перечисленные обстоятельства требуют от юриста высокоразвитого практического мышления, работа которого «непосредственно вплетена в практическую деятельность и подвергается ее непосредственному испытанию»¹.

Существует два основных подхода к решению проблемных ситуаций.

Первый: решение ситуации с помощью «прямых», но испытанных методов, здесь превалирует императивная стратегия воздействия (предъявить претензии, предупредить о возможности применения санкций, потребовать выполнения конкретных действий и т. п.). Данный подход является продуктом инерционного мышления, которое ярко характеризуется словами «идти по проторенной дорожке». Из этого, конечно, никак не следует, что всегда вредно следовать установившемуся порядку лишь потому, что это может оказаться препятствием по пути изысканий других вариантов возможных решений.

Психологическая инерция имеет место лишь в том случае, когда юрист ставит своей целью, несмотря ни на что, реализовать какой-либо конкретный метод вместо того, чтобы найти наилучший. Находясь на такой позиции, он не видит или не хочет видеть других вариантов решения ситуации.

¹ *Теплов Б.М.* Ум полководца // Проблемы индивидуальных различий. М., 1961. С. 254.

Второй подход реализуется посредством организации специальных, целенаправленно влияющих на человека (или группу) ситуаций, т. е. путем комбинирования параметров ситуации. В данном случае превалирует манипулятивная стратегия воздействия.

Необходимость в комбинационном вмешательстве в решении проблемной ситуации возникает в тех случаях, когда методы императивной стратегии психологического воздействия оказываются неэффективными, а иногда и вредными. Данный подход позволяет переигрывать оппонента, заставлять его ошибаться, действовать выгодно для юриста.

Организация ситуаций, в которых воздействуемый принимал бы какое-либо решение, полагая, что он пришел к нему самостоятельно, основывается на интеллектуальной деятельности, моделирующей данные ситуации. Работа в комбинационном режиме формирует особый тип мыслительной деятельности, имеющий ряд специфических характеристик, которые позволяют выделить ее в особый вид практического мышления – комбинационное мышление.

Продуктивное комбинационное мышление предполагает следующие этапы:

- своевременная фиксация ситуаций, имеющих проблемный характер, для решения которых необходимо комбинационное вмешательство;
- анализ ситуации, поиск путей ее реконструкции с целью оказания психологического воздействия;
- рефлексивный анализ личности воздействуемого, прогнозирование его реакций на возможные варианты комбинаций;
- моделирование хода изменения ситуации, составление плана и вариантов его возможных изменений.

Таким образом, в структуре комбинационного мышления мы можем выделить аналитический, рефлексивный и моделирующий блоки.

Вместе с тем, являясь разновидностью практического мышления, комбинационное мышление характеризуется такими чертами, как направленность на решение конкретных задач, слитность с исполнением, ограниченность жесткими ситуативно-временными рамками.

Эффективным методом формирования комбинационного мышления является метод решения конкретных ситуаций.

Метод решения конкретных ситуаций позволяет юристу развивать свою личность и формировать навыки комбинационного мышления. Решение ситуаций, взятых из практики или сконструированных в соответствии с реалиями деятельности юриста, дает возможность, не выхо-

дя из служебного кабинета, развивать комбинационное мышление. Этот принцип успешно применяется в подготовке коммивояжеров, менеджеров и других представителей коммерческих структур. Чарльз Рот в книге «Как заработать 25 000 долларов в год» формулирует его следующим образом: «Вы мысленно представляете себя в различных проблемных ситуациях и затем стараетесь справиться с ними в вашем воображении. В итоге вы знаете, как поступить, если аналогичная или похожая ситуация возникает в реальной жизни... Какая бы ситуация ни возникла на самом деле, Вы всегда в состоянии подготовиться к ней заранее, мысленно рисуя клиента, создающего проблемы, и себя, разрешающего их соответствующим образом»¹. Несомненно, что реальную жизнь нельзя заранее разучить, подобно какой-нибудь пьесе, однако приобретенные в результате мысленной практики навыки позволят обучаемому импровизировать, быстро реагировать на любые обстоятельства, потому что он будет уже натренирован реагировать таким образом.

М. Мольц называет такой метод «боем с тенью», т. е. работой в отсутствие реального противника. Он отмечает следующие преимущества данного метода: «Бой с тенью» позволяет тренироваться в отсутствие тормозящих, сдерживающих факторов. Вы усваиваете правильные движения, формируете мысленно схему реагирования, которая откладывается в вашей памяти, – схему широкую, гибкую, обобщающую. И вот вы уже в состоянии действовать спокойно и точно. Ваша первая система перенесет знания, приобретенные во время тренировок, на фактическую ситуацию. Но это не все. Поскольку ваш учебный процесс проходил в непринужденной обстановке, свободной от чрезмерного эмоционального напряжения, вы обрели способность импровизировать, действуя спонтанно соответственно меняющимся условиям. «Бой с тенью» помогает вам сформировать представление о себе как о человеке, который в состоянии реагировать безошибочно и адекватно». М. Мольц отмечает, что данный метод мысленного разрешения проблемных эпизодов своей деятельности с успехом используют спортсмены, политики, врачи, коммерсанты и др.

Использование этого метода предполагает наличие в арсенале юриста определенного банка проблемных ситуаций.

¹ Цит. по: *Мольц М. Я – это Я, или как стать счастливым*. СПб.: Лениздат, 1992.

Ситуации для решения подбираются из практики юридической деятельности, также возможно использование примеров из кино и литературы. При отборе к ним предъявляются следующие требования:

- проблемный характер ситуации;
- апробированность решения ситуации практикой путем комбинационного вмешательства.

Таким образом, с одной стороны, решение ситуации уже имеет готовый «комбинационный ответ»¹, но, с другой стороны, условия заданной ситуации, ее проблемный характер оставляют место и для других решений. Ими могут быть как новые варианты комбинаций, так и решения «прямыми» методами.

Анализируя проблемную ситуацию, надо понимать, что здесь нет однозначного, жестко фиксированного правильного ответа. Необходимо самостоятельно проанализировать ситуацию, вычленив проблему, определить цели и наметить мероприятия по их достижению. Для этого целесообразно использовать подход М. Аргайла или варианты его интерпретации, указанные в разделе «Техника рефлексивного анализа».

– В ходе анализа происходит формирование своей личностной схемы анализа и моделирования ситуации. В идеале такая схема может совпадать или быть достаточно близкой к подходу М. Аргайла. Однако практика показывает, что здесь возможны изменения очередности этапов, совмещение некоторых из них, перестановка и даже исключение.

Главное при разборе собственного варианта решения ситуации – отметить допущенные ошибки, выделить факторы, влияющие на эффективность психологического воздействия, предложить свою схему анализа ситуации.

Целью анализа является формирование навыков комбинационного мышления, которые проявляются в своем личностном подходе к анализу ситуации, рефлексивном анализе личности объекта психологического воздействия, умении находить те факторы ситуации, через которые происходит управление поведением человека, способности моделировать такие ситуации.

¹ Это условие является желательным, но не обязательным, так как главным здесь выступает проблемный характер ситуации.

ГЛАВА 8
ПСИХОТЕХНИКА
ДИАГНОСТИКИ ЛИЧНОСТИ
ПО ВНЕШНИМ ПРИЗНАКАМ

Психотехника определения внутреннего состояния человека по внешним поведенческим признакам в нашем коммуникативном арсенале выступает как искусство интерпретации невербальных проявлений собеседника.

Известно, что вся информация во время разговора передается как вербально (т. е. при помощи слов), так и при помощи невербальных проявлений: взгляда, поз, жестов, мимики, положения в пространстве и пр. При этом собеседник словами скажет вам то, что захочет, а невербально покажет свое истинное состояние, так как человек обычно не контролирует свое невербальное поведение во время разговора. Именно с помощью этого канала информации можно отличить понимающее общение от манипулятивного.

Итак, через невербальные проявления человек демонстрирует свое истинное отношение к происходящему. Задача юриста в ситуациях его профессиональной деятельности эти проявления увидеть и правильно интерпретировать, т. е. понять, что за ними скрывается.

По данной проблематике имеется ряд работ с ярко выраженной практической направленностью. Вместе с тем следует отметить неоднозначность авторских подходов к классификации невербальных сигналов.

Так, Д. Ниренберг и Г. Калеро¹ рассматривают поведенческие признаки через выражаемые с их помощью эмоциональные состояния. Они берут определенную группу внутренних состояний (открытость, закрытость, скука, оценка, нервозность, подозрительность и т. д.) и описывают, по каким невербальным признакам их можно «прочитать».

Алан Пиз² считает, что язык телодвижений можно понять, анализируя то, как ведут себя в определенной ситуации те или иные части

¹ См.: *Ниренберг Д., Калеро Г.* Читать человека – как книгу. М.: Экономика, 1990.

² *Пиз А.* Язык телодвижений. Н. Новгород, 1992.

тела. Он рассматривает, какую информацию несут ладони, жесты рук, глазные сигналы, положение корпуса, головы и т. д. Отдельно автор рассматривает вопросы зон и территорий общения, взаиморасположения партнеров.

По мнению А. Штангля¹, научное учение о языке тела (психология проявления) основывается почти исключительно на игре мускулов. Он считает, что расшифровать смысл сигналов тела можно, анализируя осанку человека, его походку, жесты, мимику, способы движений, их направление, темп, размах и т. д. Отдельной единицей анализа А. Штангль выделяет манеру говорить. По его мнению, здесь важно учитывать скорость речи, громкость, высоту голоса, артикуляцию и др.

М. Люшер² полагает, что понять человека можно с помощью анализа сигналов его личности. Сигналы личности – это совокупность избранных человеком манеры поведения и средств, с помощью которых он добивается от окружающих его людей желательной для себя оценки его личности. В качестве таких сигналов автор рассматривает цветовые сигналы, направленность стиля одежды, украшения, хобби, обустройство жилища и др. Он считает, что человек, который умеет осознанно воспринимать сигналы личности, понимает язык мотивов данной личности, т. е. понимает больше, чем это могло бы быть выражено словами.

На наш взгляд, термин «сигналы личности» наиболее удачен для объединения всех приведенных здесь невербальных признаков. Использование перечисленных единиц анализа сигналов личности существенно расширяет информационные возможности юриста. Умение получать информацию такого рода требует профессионального отношения к «чтению» сигналов личности и специальной психологической подготовки.

Итак, по невербальным каналам информации один собеседник посылает другому сигналы своей личности. Ценность этих сигналов в том, что, как правило, они отправляются на неосознаваемом уровне, проявляются вне зависимости от желания самого человека и поэтому выражают его истинное отношение к происходящему. Таким образом, мы можем наблюдать несоответствие между тем, что человек говорит, и тем, что выражают его сигналы личности. В связи с этим для пра-

¹ Штангль А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обывденной жизни. М., 1993.

² Люшер М. Сигналы личности. Ролевые игры и их мотивы. Воронеж, 1993.

вильной интерпретации невербальных проявлений необходимо следить за соответствием¹:

1) между сказанными словами и другими внешними проявлениями человеческого тела (жесты, мимика, позы и т. д.);

2) между различными внешними проявлениями (позой и мимикой, одними жестами и другими и т. д.);

3) между сознательно демонстрируемым отношением и подсознательными проявлениями истинного отношения к ситуации.

Человек, который умеет осознанно воспринимать сигналы личности, понимает язык мотивов данной личности, т. е. понимает больше, чем это могло бы быть выражено словами.

Проанализируем наиболее типичные единицы анализа невербальной информации (сигналов личности).

Взгляд

Прищуренный взгляд может выражать пристальное внимание, наблюдение, повышенную готовность осуществить какое-то действие. О ведущемся осторожном наблюдении может свидетельствовать взгляд искоса через плечо, что, впрочем, может также выражать презрение или пренебрежение.

Фиксированный, твердый, прямой взгляд, одновременно суженный, «пронизывающий», может означать критическое испытание, оценку, основанную на недоверии, бесцеремонность вплоть до агрессивности.

Резкое усиленное и неравномерное моргание («хлопание глазами») может возникать при сложных эмоциональных реакциях, связанных с переживанием внутренних конфликтов, негативных неожиданностей, затруднений, нервозности.

Перечисленные сигналы личности, которые можно прочесть во взгляде человека, могут быть сигналами готовящегося агрессивного поведения или возможного эмоционального срыва.

Если вести речь о непосредственном общении, то очень большое значение во время разговора имеет частота и продолжительность взглядов собеседника.

Если человек смотрит на вас во время разговора, то можно с уверенностью утверждать, что ему интересны ваши слова. Если он прячет глаза, пытается уйти от вашего взгляда – значит, что-то не так. Это может означать, что человек говорит неправду, что ему неудобно, тревожно или что у него закончилось время и пора завершать разговор.

¹ Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. М., 1996. С. 88.

Долгий и пристальный взгляд означает прямой вызов. Таким взглядом можно легко смутить или, наоборот, привести человека в состояние раздражения. Поэтому нельзя злоупотреблять этим. И вообще полезно помнить, что больше смотрит в глаза собеседника тот, кто слушает, демонстрируя тем самым внимание. Тот, кто говорит, обычно меньше смотрит на собеседника.

Поза

Скованная, выпрямленная поза, с прижатыми друг к другу ногами. Руки, ухватившись одна за другую, образуют как бы один большой кулак, большие пальцы ритмично массируют друг друга, или происходит пощипывание себя за кожу руки. Эти проявления свидетельствуют о нервном ожидании.

Ерзанье на стуле, ритмические движения руками и ногами, щелканье авторучкой и т. п. выражает беспокойство, тревогу, хотя может быть выражением и состояния скуки, потери интереса к происходящему.

Поза, которую принимает человек во время разговора, много говорит о его готовности воспринимать и об отношении к тому, что он слышит.

Если собеседник включен в разговор, ему интересно, он согласен с говорящим, то он, как правило, демонстрирует так называемую открытую позу: человек не напряжен, он как бы разворачивается вовне. Слушатель наклонен к говорящему, демонстрируя тем самым готовность быть ближе к собеседнику. Такая поза говорит о том, что партнер пребывает в состоянии комфорта, у него есть ощущение безопасности.

Как только разговор зайдет о чем-то неприятном для собеседника, если он вдруг начнет раздражаться, то он мгновенно закроется: постарается отстраниться от говорящего как можно дальше, начнет закрывать руками лицо, рот, скрестит руки на животе и подберет под себя ноги. Все это говорит о том, что человек хочет защитить себя, уйти от неприятной темы, что он испытывает давление, которое неприятно ему. Самый распространенный и простой признак закрытости – это руки, скрещенные на груди. Причем независимо от того, стоит при этом человек или сидит. Это может говорить и о раздражении человека, и о потере им интереса к предмету разговора.

Жестикуляция

Во время разговора все люди в той или иной степени жестикулируют, совершают определенные движения головой, руками.

Когда человек слушает, он, как правило, жестикулирует мало. Чем больше его внимание сосредоточено на том, что говорится, тем меньше он производит посторонних движений. Как только он теряет интерес к предмету разговора, у него тут же появляются движения, сигнализирующие об этом. Его вдруг увлекает какой-нибудь предмет, с которым он начинает производить разные манипуляции: начинает наводить порядок у себя в папке или карманах, разбирать и собирать ручку, интересоваться состоянием своих ногтей и т. д.

Если собеседник согласен с говорящим, то это подтверждают утвердительные кивки головой, при этом взгляд устремлен на говорящего.

Отрицательное покачивание головой, потирание лба, закрывание ладонью глаз или рта говорит о том, что собеседник не согласен с говорящим, он не понимает или не принимает то, что слышит. Все это в комплексе с постукиванием пальцами, качанием ногой, стряхиванием «пылинок», щелканьем авторучкой говорит об определенной степени раздражения собеседника.

Когда человек говорит, он активно жестикулирует, придавая тем самым дополнительную окраску своим словам. Амплитуда и количество жестов говорит о темпераменте оратора, о степени его увлеченности содержанием речи. Слишком бурная жестикуляция сигнализирует о высокой степени возбуждения говорящего. В этой ситуации он, скорее всего, будет слабо восприимчив к словам вообще и к рациональным суждениям в частности. Надо дать ему время «остыть».

Неуверенность говорящего в себе или в том, что он говорит, может выражаться в наличии однообразных, часто повторяемых жестов-паразитов: потирание лба, засовывание руки в карман, манипуляции с носовым платком, бумагами и так далее.

Мимика

Мельчайшие, иногда незаметные для посторонних движения глаз, губ, бровей и т. д. позволяют человеку выражать целые гаммы переживаний.

Наиболее выразительны у человека губы и брови. Существующий стереотип о наибольшей выразительности глаз объясняется тем, что на переносице сходится в точку информация от всего лица¹. На подсознательном уровне человек, скрывающий информацию или неуверенный в себе, прикрывает рот рукой, что косвенно подтверждает положение о значительной информативности нижней части лица.

¹ Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Указ. соч. С. 140.

Рассмотрим мимические проявления некоторых эмоциональных реакций человека, одновременно анализируя степень информативности нижней части лица.

Печаль – брови сведены, глаза потухшие, часто уголки губ слегка опущены, расслабленно свисают.

Досада (разочарование) – спокойный лоб, сомкнутые или надутые губы, уголки губ опущены.

Презрение – чуть прикрытые глаза, нос слегка сморщен, уголки рта резко опущены, горизонтальная складка под нижней губой.

Отвращение – лоб сморщен, брови опущены, нос сморщен, ноздри расширены, верхняя губа чуть поднята, нижняя – выпячена или приподнята и сомкнута с верхней, уголки рта опущены.

Ярость – тесно сжатые брови, горизонтальные складки на переносице, нос раздут, зубы стиснуты, рот оскален, уголки губ резко и напряженно оттянуты вниз, шея судорожно стянута.

Страх – приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые, выпученные глаза, губы растянуты в стороны, уголки губ опущены и несколько отведены назад, рот может быть открыт, шея стянута.

Положение в пространстве

Если собеседник осознанно или неосознанно пытается доминировать, оказывать на партнера по общению давление, он может подойти слишком близко, тем самым нарушая личную «зону безопасности» (она есть у каждого, и размер ее индивидуален). В этом случае человек попытается занять такое положение, чтобы в буквальном смысле быть выше собеседника: встать, в то время когда он сидит, сесть на стол. Он может сделать прямой вызов, сев прямо перед партнером по общению.

Неуверенный в себе человек попытается отойти от собеседника подальше, «спрятаться», используя различные предметы, например сесть за стол, «оседлать» стул, развернув его спинкой к собеседнику.

Организация пространства таким образом, чтобы между собеседниками было как можно меньше препятствий (например, низкий столик или вообще отсутствие стола), чтобы оба чувствовали себя комфортно (мягкая мебель), говорит о том, что у «встречающей стороны» есть стремление строить конструктивный диалог, основанный на сотрудничестве.

Стремление человека занять место за своим столом, выделиться из группы, заняв отдельное место, сесть во главе стола говорит о его желании обозначить свой статус, показать свою обособленность. Это мо-

жет сигнализировать о его желании быть самостоятельным или даже «главным», привлечь к себе внимание, взять инициативу в свои руки.

Адекватность интерпретации сигналов личности предполагает учет общих закономерностей данной проблемы. К ним относятся следующие:

1) необходимо учитывать возможную многозначность сигналов личности в зависимости от контекста ситуации;

2) нельзя делать выводы, основываясь только на каком-либо одном сигнале личности. вывод делается в результате анализа группы сигналов, имеющих различную основу проявления;

3) анализ сигналов производится на основе объективно полученной информации. Необходимо избегать фантазирования и приукрашивания, нельзя подгонять результаты наблюдения под уже сложившееся, но может быть неверное заключение;

4) в сигналах личности нет мелочей. решающее значение могут иметь совершенно незаметные, латентные проявления.

Познание других невозможно осуществлять в отрыве от самопознания.

Приведенный выше материал позволит юристу не только определять состояние собеседника, но и воздействовать на него в нужном направлении, а при необходимости и пресекать нежелательные действия с его стороны.

ТЕХНИКА УСТАНОВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА

Психологический контакт – это отношения, которые характеризуются желанием и готовностью собеседников участвовать в общении. Установление психологического контакта является необходимым условием успешного общения. Очевидно, что в профессиональной деятельности юриста психологический контакт необходимо устанавливать в различных ситуациях. Это ситуации общения с руководителями различных предприятий и организаций, иными должностными лицами, с гражданами как с клиентами и как с источниками информации, с лицами, проходящими по уголовным делам (свидетелями, обвиняемыми, подозреваемыми) и др.

Установить психологический контакт значит вызвать у собеседника симпатию по отношению к себе или, по меньшей мере, не вызвать у него антипатию. Психологический контакт – это предпосылка для развития дальнейших отношений.

В своем развитии установление психологического контакта проходит ряд этапов (периодов). Первый – это **период первичного согласия**. Он отличается тем, что партнеры по общению (или один из них) стремятся делать то, что способствует продвижению вперед в установлении позитивных отношений, что является равно привлекательным и приводит к согласию. На этом этапе речь обычно заводится о том, что может представлять общий интерес. Как правило, это универсальные темы: например, о погоде, ценах и перспективах их стабилизации, о футболе, моде, рыбалке и т. п. Часто контакты легко устанавливаются при обращении к общим историческим или культурным ценностям (естественно, должен быть учтен культурный уровень собеседника), когда вокруг красивая природа (необходимо планировать место встречи) и т. п. Контакты легко устанавливаются, если разговор начинается с остроумной реплики или шутки. Вообще, применение юмора и «оригинальных ходов» сильно привлекает внимание и создает положительное эмоциональное отношение.

Второй этап – это **период объединяющего интереса**. Если первичное согласие достигнуто (то есть первый этап завершен), то наблюдается намерение укрепить наметившийся контакт или согласие. Это

может проявляться в поиске общих знакомых, мест, где собеседники могли встречаться, общих тем, связанных с работой, профессией и т. п. Основным итогом данного этапа является собственно установление контакта, субъективным отражением которого является представление о готовности собеседника к соглашению, к совместным действиям.

Перечисленные этапы, по сути, являются подготовительными. Они создают необходимый базис для формирования **периода взаимоотношений**. Он характеризуется выработкой такой формы индивидуального поведения, которая становится приемлемой для собеседника и сложившихся отношений, а также обеспечивает успешное взаимодействие. В случае реализации развивающей стратегии воздействия для данного периода характерна выраженность эмпатии, т. е. «вчувствования» в собеседника. В то же время здесь может иметь место и рефлексия. Дело в том, что при восприятии личностных черт и особенностей характера другого при контактном взаимодействии имеет место любопытный психологический феномен – «эффект пересмотра»¹ через личностный смысл. В такой ситуации человек воспринимает качества другого как бы при постоянном соотнесении со своими качествами. При этом отчетливо представляется, что такие же действия осуществляются и в отношении его самого. Здесь в случае совпадения или позитивного восприятия характеристик собеседника может произойти «психологический резонанс», «настроенность на одну эмоциональную волну», что, конечно же, ускорит взаимопонимание и улучшит взаимодействие.

Знание этапов установления психологического контакта, безусловно, полезно, но кроме этого необходимо знать, как вести себя на этих этапах. В психологической литературе есть различные варианты и подходы к установлению психологического контакта. Однако анализ этих подходов позволяет выявить общие правила поведения, способствующие такому установлению. Умение творческого применения этих правил и составляет технику (искусство) установления психологического контакта.

Интересно заметить, что правила установления психологического контакта мы можем встретить и в художественной литературе. Например, у братьев Вайнеров в «Эре милосердия» (широкому кругу это произведение больше известно по фильму «Место встречи изменить нельзя», снятому на его основе) один из главных героев Глеб Жеглов излагает свои «Шесть правил работы со свидетелем». Если мы внимательно

¹ Зызыкин В.Г. Указ. соч. С. 33.

проанализируем эти правила, то найдем много общего с рекомендациями, например, Д. Карнеги и других специалистов по общению.

**Основные правила,
обеспечивающие эффективность
психологического контакта**

1. Для того чтобы собеседник хотел общаться с юристом, последний сам должен иметь такое желание, и собеседник должен видеть это. Увидеть желание общаться, показать позитивное отношение к собеседнику помогает улыбка. При общении с людьми надо чаще улыбаться. На первый взгляд, это простое, понятное и очевидное правило. Однако следует помнить, что, во-первых, улыбка должна быть уместной (человек, который улыбается по любому поводу, вряд ли вызовет у собеседника доверие и симпатию). Во-вторых, улыбка должна быть искренней, а не «дежурной», это должна быть настоящая улыбка, а не ее маска. Второе условие осложняется тем, что общение юриста часто носит вынужденный характер и добиться искренней улыбки бывает нелегко. Тут может помочь прием, который предлагает Д. Карнеги: «Перед тем как войти к нему в кабинет, на мгновение остановитесь и подумайте о тех многих вещах, за которые вы должны быть благодарны судьбе, и на лице у вас появится широкая неподдельная улыбка; и когда вы войдете в комнату, лицо еще будет сохранять следы этой улыбки». Таким образом, уместная и искренняя улыбка – это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический «плюс», ответ на который – расположение собеседника, его готовность к общению.

2. Внимательно слушать собеседника и поощрять его говорить о самом себе является очень важным правилом и в то же время условием установления психологического контакта. Контакт предполагает диалог, обмен информацией, но в большинстве своем люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их. Если юрист даст собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, то благодарный за это собеседник с радостью и вниманием будет продолжать общение и отвечать на вопросы и предложения юриста. Сама возможность выговориться уже поощряет человека говорить о себе, о своих проблемах, необходимо только умело поддерживать разговор на эту тему. Соблюдать данное правило не так

просто, поскольку необходимо не только терпение, но и внимательное отношение к собеседнику. Научиться внимательно слушать собеседника в ситуации, когда ему надо дать высказаться (так как это условие установления психологического контакта) и нельзя прервать или показать свое невнимание (так как он, например, ценный источник информации), можно с помощью нерефлексивного слушания. Нерефлексивное слушание – это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться, это умение внимательно молчать. Нерефлексивное слушание имеет свои правила: а) главный принцип – минимум ответов. Любая фраза в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем – собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию; б) в то же время должна быть обратная связь. Необходимо постоянно давать собеседнику сигналы, что мы его внимательно слушаем. Это называется «техникой активного слушания». Здесь используются короткие реплики: «Да...», «Да-да...», «Понимаю вас...» и т. п. Сигналами внимания могут также быть и кивок, утвердительное хмыканье и даже легкое изменение выражения лица; в) существуют специальные приемы «активного слушания», показывающие говорящему, что его речь вызывает интерес. Основными здесь являются приемы «выяснения» и «перефразирования». Для «выяснения» применяются вопросы типа: «Не повторите ли вы еще раз?», «Что вы имеете в виду?», «Не объясните ли вы это?», «Извините, я не совсем понял вас» и т. п. Применить перефразирование – это значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает собеседнику убедиться в том, насколько точно сотрудник «расшифровал» его слова, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно. Перефразирование можно начать следующими фразами: «Если я вас правильно понял, то...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...», «другими словами, вы считаете, что...» и т. п.

3. Необходимо говорить о том, что интересует собеседника. Данное правило вытекает из предыдущего, так как если юрист дал собеседнику высказаться и сумел подвинуть его к разговору о нем самом, то информации об интересах собеседника должно быть достаточно. В то же время есть ситуации, когда юрист обязан до встречи изучить личность собеседника, выяснить круг его общения и интересов. В этом случае юрист может быть сам инициатором разговора на тему, представляющую интерес для собеседника. При грамотной подаче темы разговора она сыграет роль «пускового механизма» к «разговору о нем самом». Однако в таких ситуациях необходимо учитывать личность собеседника. В случае если юрист не скрывает свою осведомленность

об интересах собеседника, возможны разные реакции. Кто-то может быть польщен интересом к своей персоне, а кто-то, наоборот, насторожится («Как, они обо мне все знают!») и замкнется, что затруднит установление психологического контакта. Главное в этом правиле то, что тема, в которой собеседник считает себя компетентным, более благоприятна для налаживания позитивных отношений, чем тема неизвестная ему или разговор ни о чем.

4. Важно проявлять искренний интерес к собеседнику, стараться проникнуть в его внутренний мир, понять его. Если собеседник заметит неискренность, фальшь в общении, то контакт моментально будет прерван. В варианте Глеба Жеглова это правило звучало следующим образом: «С первого мига проявляй к человеку искренний интерес, – понимаешь, не показывай ему интерес, а старайся изо всех сил проникнуть в него, понять его, узнать чем живет, что из себя представляет; и тут, конечно, надо напрячься до предела. Но, коли сможешь, он тебе все расскажет». Выполнение этого правила одно из самых сложных в технике установления психологического контакта. Для того чтобы проявлять к собеседнику искренний интерес, надо или действительно делать это искренне, или уметь сыграть это состояние. Формирование этого умения основывается на постоянном познании себя и других людей, рефлексивном анализе их личностей и поступков. Это позволяет наработать опыт адекватного понимания других людей, превращает восприятие каждого нового собеседника в процесс «открытия» его внутреннего мира, что и обеспечивает искренний интерес. Другой путь – это специальные психологические тренинги или занятия в школе актерского мастерства.

5. В процессе общения к собеседнику нужно обращаться по имени, поскольку само звучание имени оказывает большое позитивное воздействие на человека. В то же время следует помнить, что у каждого человека может быть три вида имен. Первый – это имя, которое человек получает от рождения, т. е. имя «официальное». Второй – имя, которое человеку нравится, или «позитивное» имя. И третий вид – это имя «негативное», т. е. то, которое человеку не нравится. Как правило, «официальное» и «позитивное» имена совпадают. Но это бывает не всегда, человек сам не выбирает «официальное» имя, поэтому оно может и не вызывать у него позитивных эмоций. В таком случае «официальное» имя совпадает с «негативным», и рекомендация обращаться к человеку по имени может не сработать или сработать в минус. Таким образом, обращаться к собеседнику надо по имени, которое ему нравится.

б. Последнее правило связано с необходимостью внушения собеседнику его значительности. Главное, это должно делаться искренне. В этом правиле два ключевых слова: «внушение» и «искренность». Рекомендация внушать собеседнику сознание его значительности вовсе не требует от юриста способностей гипнотизера. Дело в том, что потребность чувствовать свою значительность – одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. Поэтому воздействие на эту потребность обходит область сознательного и действует скорее на подсознание или даже на бессознательное. В ряде случаев достаточно дать собеседнику возможность осознать собственную значительность, чтобы он с готовностью согласился с доводами или предложениями сотрудника. Конкретных приемов поднятия значительности собеседника существует достаточно много, каждый выбирает сам наиболее подходящий для конкретной личности и ситуации. Одним из вариантов универсального приема внушения значительности является прием «Я хотел бы с вами посоветоваться!». Важно понять, что прием – это не только и не столько сама фраза, а то, как и в какой ситуации она преподносится. Самое главное здесь – это искренне попросить у собеседника совета или помощи. Поднятие значительности собеседника может стать универсальным ключом к его личности, только если это делается искренне. Восхищение, теряя искренность, превращается в лесть, становится фальшивым, показывает человеку, что им пытаются манипулировать.

Установить психологический контакт – значит сформировать у собеседника установку на продолжение позитивного общения, на положительное принятие партнера по общению как личности. Установка – это осознанная готовность человека реагировать определенным образом в конкретной ситуации в соответствии со своими потребностями, целями и задачами. Психологический контакт является необходимым этапом на пути создания доверительных отношений, формирования у собеседника чувства доверия без опасения, что его оценят не объективно, а его откровенность будет использована в ущерб ему же.

ГЛАВА 10
**ПСИХОТЕХНИКА
КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Выполнение юристом своих профессиональных функций зачастую связано с участием в конфликтных ситуациях. Общение, осуществляемое в таких ситуациях, часто носит вынужденный характер и предполагает владение навыками конфликтного взаимодействия.

Конфликт – это противостояние, противоборство между людьми как следствие взаимоисключающих интересов и позиций. Выход из ситуации конфликта определяется способом его разрешения. Под способом разрешения конфликта понимаются сознательные, активные действия лиц, заинтересованных в положительном разрешении конфликта и использующих для этого определенные конструктивные средства. Под конструктивными средствами мы понимаем в первую очередь психологические техники, приемы и способы разрешения конфликтов.

В литературе по конфликтологии нет строго определенного перечня способов разрешения конфликтов. Выбор способа, как и его реализация, зависит от конкретного конфликта, личностных особенностей участников взаимодействия, их опыта в этой сфере, наличия в арсенале участников психологических средств (техник, приемов и т. п.) конфликтного взаимодействия.

Традиционно выделяют следующие способы (стратегии) разрешения конфликтов.

- **Соперничество** (конкуренция) – способ, ориентированный на власть, на утверждение собственного положения. При соперничестве одна из сторон удовлетворяет свои потребности за счет другой, при этом соперничество может означать отстаивание своих прав.

Соперничество позволяет добиваться необходимого результата, стимулирует развитие, способствует прогрессу. В ряде ситуаций наличие соперничества является их движущей силой и сутью: например, спортивные соревнования, артистические состязания, ситуации конкурсного отбора на работу, поступления в учебные заведения и др.

В то же время соперничество требует приложения всех сил, что может приводить к их истощению, болезни. Соперничество, как правило, нарушает отношения между людьми, причем не только с непосред-

ственными конкурентами. У человека часто просто не хватает сил на личные отношения. Баланс сил может измениться, и тогда бывшие проигравшие будут стараться не поддержать, а «утопить» прежнего победителя. Соперничество как основной способ разрешения конфликтов формирует у человека установку на выигрыш любой ценой, вплоть до применения нечестных и жестоких методов.

- **Приспособление** к оппоненту вплоть до полной капитуляции перед его требованиями. Этот способ имеет место в том случае, когда одна из сторон игнорирует свои собственные потребности, чтобы удовлетворить потребности другой стороны, при этом происходит подчинение, например, точке зрения другого человека при полном нежелании этого делать.

Уступки могут демонстрировать добрую волю и служить позитивной поведенческой моделью для оппонента. Нередко уступка становится переломным моментом в напряженной ситуации, меняющим ее течение на более благоприятное. Такая стратегия позволяет сохранить ресурсы до более благоприятного момента. Если баланс сил складывается явно в пользу оппонента, то демонстративная капитуляция может оказаться наилучшим выходом. Уступка в случае признания объективной правоты оппонента может быть очень сильным ходом.

Однако уступка может сослужить и плохую службу. Она может быть воспринята оппонентом как проявление слабости и привести к эскалации его давления и требований. Уступка без учета личности оппонента может не привести к ответным уступкам с его стороны. В этом случае приспособление не приведет к достижению желаемого результата.

- **Уклонение** может выступать как откладывание решения вопроса «до лучших времен» или просто возможность избежать угрожающей ситуации. Уклонение – это неуверенный способ, точнее попытка управления конфликтом. Это означает, что человек игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что ее не существует, и не предпринимает никаких шагов по ее разрешению.

Однако в некоторых случаях именно такая стратегия оптимальна. К ним можно отнести ситуации, которые не особенно значимы для человека и не стоят того, чтобы он тратил свои силы и материальные ресурсы на их разрешение. Иногда лучше «не связываться», так как шансы что-то улучшить или выиграть близки к нулю. Кроме того, есть ситуации, в которых выигрывать конфликт просто вредно. Например, возможно, не стоит стремиться выигрывать конфликт у собственной жены, так как, выиграв его, можно остаться без обеда. Или глупо вы-

игрывать непринципиальный конфликт у начальника, так как можно остаться без работы.

С другой стороны, нередко игнорирование конфликта может приводить к его разрастанию, так как проблема не решается и интересы участников конфликта остаются неудовлетворенными. В результате вполне разрешимая поначалу ситуация может превратиться в неразрешимую.

• **Компромисс** – нахождение взаимоприемлемого решения, которое частично удовлетворяет обе стороны. Идеальным компромиссом можно считать удовлетворение интересов каждой из сторон наполовину.

Иногда компромисс является единственно возможным и наиболее мирным вариантом разрешения проблемы. Каждая из сторон получает что-то устраивающее ее, вместо того чтобы продолжать борьбу и, возможно, потерять многое.

Однако компромисс часто служит лишь временным выходом, поскольку ни одна из сторон не удовлетворяет свои интересы полностью и основа конфликта сохраняется. Если же компромисс не является равным для обеих сторон, а одна из них уступает больше, чем другая, то риск возобновления конфликта становится еще выше.

Таким образом, компромисс сохраняет остатки конфликта для обеих сторон, и при новых условиях он может возродиться.

• **Сотрудничество** – это способ, предполагающий попытки выработки с другим лицом такого решения, которое удовлетворяет потребности обоих. Часто люди считают такой вариант желательным, сами не стремятся применять его в конкретной ситуации конфликта. Однако во многих случаях ситуация кажется тупиковой только из-за того, что каждый из оппонентов выдвигает требования, которые явно находятся в противоречии с требованиями другого, и не ищет иных вариантов удовлетворения своих интересов. В отличие от компромисса, для сотрудничества необходим переход от отстаивания своих позиций к более глубокому уровню, на котором обнаруживается совместимость и общность интересов¹.

Сотрудничество привлекательно прочностью разрешения проблемы, партнерским характером отношений в его ходе. Это единственный способ выхода из конфликта, который позволяет одновременно достичь искомого результата и не нарушить отношения между партнера-

¹ См.: Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 1990.

ми. Успешное сотрудничество способствует улучшению отношений и желанию продолжать взаимодействие в будущем.

В то же время сотрудничество не всегда возможно. Для него необходимо взаимное желание разрешать проблему совместно, с учетом истинных интересов всех сторон, а такое желание не всегда может быть взаимным.

Очевидно, что данные способы (стратегии) определяют лишь общие направления деятельности в ситуации конфликта. Большое значение имеет и то, приняли ли обе стороны один и тот же способ или каждый пытается идти своим путем.

Многие известные психологи предлагали свои варианты разрешения конфликтов, стратегии и техники конфликтного взаимодействия.

Например, Д. Карнеги считает, что один из основных методов общения с людьми и единственный способ повлиять на них – это говорить человеку о том, что он хочет услышать. По его мнению, секрет успешности в общении с людьми заключается в первую очередь в проявлении внимания к собеседнику и умении его выслушать. Д. Карнеги предлагает следующие способы разрешения конфликта:

- единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него;
- проявляйте уважение к мнению вашего оппонента;
- если вы неправы, признайтесь в этом быстро и решительно.

Рекомендации Д. Карнеги вряд ли будут эффективными в ситуациях профессиональной деятельности, связанной с жестким противостоянием. Скорее всего, эти рекомендации могут быть применены в ситуациях общения с коллегами, с руководством.

А вот в ситуации открытого или маскируемого противостояния (соперничества) могут применяться (умышленно или проявляться неосознанно) различного рода уловки. В любом случае для обеспечения профессиональных целей общения юрист должен уметь их выявлять и контролировать. В первую очередь речь идет о психологических приемах и уловках, направленных на срыв позитивного общения или манипулирование собеседником. К ним относятся следующие.

Давление. Это самая распространенная уловка, с помощью которой юриста могут заставить принять какое-либо решение вопреки его интересам. Давление может иметь самые разные формы: угроза, шантаж, взятка, притворная обида или даже такая невинная фраза, как «вы что, мне не доверяете?»

Поддаться давлению – значит создать прецедент для такого же отношения к себе в дальнейшем. Лучшее, что можно противопоставить давлению, – это здравый смысл. С партнером по общению в таких ситуациях юрист должен оставаться исключительно в рамках своей социальной роли (судья, прокурор, адвокат, сотрудник полиции и т. д.) и строить разговор на объективной основе. Например: «Конечно, я вам доверяю. Но разговор сейчас не об этом. Есть требования закона, которые одинаковы для всех, и я прошу вас действовать в соответствии с этими требованиями».

Шельмование. Эта уловка основывается на такой посылке: уж если не удалось опровергнуть доводы собеседника, то нужно хотя бы опорочить его. В этом случае в ход идут насмешки, издевательства, сплетни, возможны и прямые оскорбления. Это делается в надежде, что юрист будет выведен из равновесия и пойдет на уступки. Если в этой ситуации юрист будет отвечать агрессивному собеседнику тем же, то это значит, что он опустится на один с ним уровень. В глазах окружающих уважение приобретает тот, кто не роняет своего достоинства и не опускается до брани. Поэтому юристу необходимо сохранять уверенность в себе и не допустить срыва на «обмен любезностями». Часто такое «шельмующее» поведение собеседника можно пресечь, обнажив его истинные причины: «Вы это затеяли, чтобы вынудить меня согласиться?». В некоторых случаях такое поведение целесообразно просто проигнорировать или применить «гуманистический» подход, который строится на жалости к собеседнику, не знающему других способов убеждения, кроме вызывающей наглости.

Намеренная неясность речи. Собеседник старается сбить юриста с толку, сообщая запутанную информацию, смесь полуправды и лжи, искаженные факты, преувеличения. Такая информация излагается сбивчиво, перепрыгивая с одного на другое, смещая акценты.

Главное для юриста – не прийти в замешательство, столкнувшись с таким поведением. Нужно шаг за шагом спокойно проанализировать каждый пункт, выстроить логическую цепочку и только затем приступить к обсуждению.

Апелляция к чувствам. Вместо того чтобы рассматривать вопрос по существу, собеседник взывает к жалости, к сочувствию. Например: «Я старый, больной человек», «Знаете, как тяжело слабой женщине одной пробиваться в этой жизни», «Поймите, у меня дети...» и т. п.

Этой уловке трудно противостоять. Тем не менее юрист должен отделить личность от проблемы и обсуждать проблему, избавившись от лишних эмоций.

Спортивный интерес. Собеседник произносит реплики с целью проверить, как юрист на них отреагирует. Это своего рода провоцирование дискуссии на любую тему. Цель здесь не результат, а сам процесс. Лучше не попадаться на эту удочку и сразу в шутливой форме разоблачить такую технику. Но бывают ситуации, когда юристу полезно познакомиться с собеседником: например, если с ним необходимо установить доверительные отношения. Главное оружие в таких ситуациях – это остроумие.

Психологическая война. Эта тактика направлена на то, чтобы юрист начал чувствовать себя неловко. В этом случае ему постоянно наносятся «уколы». Причем это могут быть не только слова, но и какие-то действия, жесты. Например, в то время когда юрист что-то говорит, его собеседник снимает трубку телефона и начинает разговаривать с кем то еще. Или сидит перед ним в подчеркнуто развязной позе. Или допускает высказывания типа: «Оказывается, вы не такой уж и специалист, как мне вас рекомендовали...», «Что-то вы в последнее время сильно сдали. Теперь вам будет трудно скрыть свой возраст...» и т. п.

Юристу необходима большая выдержка, чтобы взять такую ситуацию под контроль. Бесполезно обвинять собеседника в неправильном поведении: он заявит, что юристу это кажется.

Главное здесь не подыгрывать собеседнику, не идти у него на поводу. Необходимо сломать, изменить его негативную позицию. Здесь может быть эффективна «техника паузы». После очередного «укола» надо спокойно посмотреть собеседнику в глаза и держать паузу. Человеку становится неловко от молчания, и он пытается найти выход из неприятной ситуации, которую сам же создал.

В своей работе «Искусство спора. О теории и практике спора» профессор С.И. Поварнин дает описание мер против различного рода уловок в споре. Он считает, что как отвечать на каждую из них в том или другом случае – зависит от такта, находчивости и т. д., спорщика. «Прописать особое лекарство» против каждой из них и для всех обстоятельств вряд ли возможно. Вместе с тем С.И. Поварнин предлагает следующие меры борьбы против уловок.

1. Спорить только о том, что хорошо знаешь. Помнить наставление щедринского ерша «карасю-идеалисту»: «Чтоб споры вести и мнения отстаивать, надо, по меньшей мере, с обстоятельствами дела наперед познакомиться».

2. Не спорить без нужды с мошенником слова или с хамоватым в споре, а если надо спорить, то быть все время начеку.

3. Научиться «охватывать» спор, а не брести от довода к доводу.

4. Всячески сохранять спокойствие и полное самообладание в споре – правило, особенно рекомендуемое.

5. Тщательно и отчетливо выяснять тезис и все главные доводы – свои и противника.

6. Отводить все доводы, не относящиеся к делу.

Конечно же, в дополнение к этим рекомендациям необходимо хорошо знать и уметь быстро распознавать уловки, которые применяет собеседник.

Учение А. Пиза о значении поз, жестов, мимики человека в процессе общения может быть полезно, как для предотвращения конфликта, так и для его разрешения. «Язык телодвижений» дает возможность понять истинный настрой партнера по общению и его намерения. Например, о назревающем или уже существующем конфликте между мужчинами будут свидетельствовать определенные жесты: руки на бедрах и пальцы за поясом брюк. Если мужчины слегка отвернулись друг от друга и нижние части тела у них не напряжены, то конфликт только назревает, в этот момент они оценивают друг друга. О наличии же конфликта можно вести речь, если мужчины стоят прямо друг против друга, а ногами плотно упираются в землю. Как пишет А. Пиз, в этом случае жди драки.

По А. Пизу, одним из способов разрешения конфликтов является «отзеркаливание». С его помощью один участник сообщает другому, что он согласен с его мнением. Сущность «отзеркаливания» состоит в копировании жестов партнера по общению. Например, принятие Т-образной позы с заложением рук за голову и ноги на ногу является демонстрацией своего превосходства. А. Пиз утверждает, что чаще всего бухгалтеры, люди, занимающие руководящие посты, и юристы принимают эту позу в присутствии людей, которых считают ниже себя по социальному положению. Предлагается способ разрядки такого рода ситуации путем принятия аналогичной позы («отзеркаливание»). Такое поведение может привести оппонента в замешательство, заставить изменить позу, отдать инициативу в другие руки. В то же время это может быть воспринято как вызов и приведет к ускорению развития конфликта. Поэтому очень важно при выборе способа разрешения конфликта учитывать личность собеседника, его цели и ролевые позиции.

Интересным в плане конфликтного взаимодействия представляется подход Э. Берна. Он рассматривает человеческое общение и возникающие в его процессе конфликты с позиций ролевого анализа. По мнению Э. Берна, каждый человек в процессе общения занимает в за-

висимости от ситуации одну из трех ролевых позиций: родителя, взрослого, ребенка. Эти ролевые позиции формируются у каждого человека в процессе накопления субъективного жизненного опыта.

Так, родительские стереотипы поведения человек перенимает от своих родителей и людей, выполнявших роль родителей в его глазах, например от старших братьев и сестер, учителей и других людей, которые оказывали на него в раннем детстве соответствующее влияние. Выделяют два основных состояния в ролевой позиции «родитель»¹. Это критическое состояние «родителя» – здесь сконцентрированы определенные заповеди, запреты, нормы, правила и предрассудки. И кормяще-заботливое состояние – оно характеризуется проявлением таких качеств, как тепло, ободрение, готовность помочь, а также и чрезмерной заботливостью.

Поведение критического «родителя» проявляется как автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, запрещающее, догматичное, претендующее на правоту (истину в последней инстанции). При этом могут употребляться следующие формулировки: «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же», «Прекрати это сейчас же», «Я не позволю так с собой обращаться» и т. п.

Поведение кормяще-заботливого «родителя» характеризуется как доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, утешающее, понимающее, покровительственное, сверхзаботливое. Реализация этой ролевой позиции сопровождается следующими формулировками: «Не ломай себе голову», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Успокойся сначала», «Тебе это по силам», «Бедняга!», «Хорошо получилось», «Я могу вас понять», «Лучше не делай этого, это может быть опасно», «Иди, я сделаю работу за тебя» и т. п.

Состояние «взрослого» формируется на основе субъективного опыта и познания, т. е. того, что человек пережил. Это весьма продуктивное состояние. Находясь в нем, человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует ранее полученный опыт.

В ролевом состоянии «взрослого» человек ведет себя раскрепощенно, по-деловому, объективно, внимательно, заинтересованно, прислушиваясь к собеседнику, без лишних эмоций, концентрированно,

¹ См.: Шмидт Р. Искусство общения. М., 1992.

собирая и перерабатывая данные, открыто задавая вопросы, выдвигая и выбирая альтернативы, независимо. При этом речевые высказывания «взрослого» в большинстве случаев относятся к одному какому-нибудь делу или предмету. Сам способ их подачи допускает возможность дискуссии, т. е. они не догматичны. Все вопросы начинаются со слов как? что? когда? почему? кто? где? Это свидетельствует о стремлении выяснить существо проблемы, разобраться в ней досконально. Высказывания начинаются со слов «Возможно», «Вероятно», «Если сравнить с...», «По моему мнению», «Я думаю», «Я полагаю», «По моему опыту», «Я буду» и т. п. Здесь проявляется не только стремление к всестороннему рассмотрению вопроса, но и ответственность, готовность не только обсуждать, но и работать над разрешением проблемы.

Состояние «ребенка» связано с детскими стереотипами поведения. В таком состоянии человек смеется, издает радостные возгласы, танцует, поет, испытывает боль, печаль, страх, разочарование, ревность, ненависть, подозрение, зависть, тоску, счастье, воодушевление и любовь. В ролевой позиции «ребенка» возможно три типа поведения: свободное, приспособляющееся и бунтарское.

Свободное поведение «ребенка» может проявляться как спонтанное, игривое, игнорирующее реакции окружающих, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, избыточно энергичное, воодушевленное, раскрепощенное, открытое, веселое, естественное, забавное, дразнящее, эгоистичное, мечтательное. В таком состоянии возможны следующие формулировки: «Я хочу», «Мне хотелось бы», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Шикарно!», «Мне безразлично», «Так тебе и надо!» и т. п.

Приспособляющееся поведение «ребенка» может быть связано с переживанием чувства стыда или вины. Оно проявляется как осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, требующее одобрения, беспомощное, обиженное, покорное, скромное, неуверенное, сдержанное, подавленное. Такое поведение, как правило, сопровождается следующими фразами: «Я не верю в свои силы», «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Это моя вина», «Почему всегда я?», «Что же мне делать?» и т. п.

Бунтарское поведение «ребенка» выражается как протест против более сильных и авторитетных. Оно характеризуется как капризное, своенравное, провоцирующее других, строптивое, грубое, противоречащее другим, гневное, неприязненное, непослушное, агрессивное. Такое поведение может сопровождаться фразами: «Я этого не хочу!», «Оставьте меня в покое!», «Проклятье!».

У каждого человека в процессе общения актуализируется то одно, то другое ролевое состояние. Это происходит в зависимости от ситуации и ее участников. В теории транзактного анализа Э. Берна¹ возникновение конфликта связывается с тем, что в процессе общения у людей вступают во взаимодействие не соответствующие друг другу ролевые состояния.

Так, если один участник общения обращается от своего «взрослому» к «взрослому» другого, а тот отвечает от своего «родителя» и обращается к «ребенку» собеседника, то возникает несоответствие, и возможен конфликт. Например, один собеседник говорит: «Давайте обсудим эту проблему и рассмотрим все варианты ее решения» (обращение «взрослого» ко «взрослому»). На это другой участник общения отвечает: «Вы еще слишком неопытны, чтобы я обсуждал с вами эту проблему. Будет как я сказал!» (обращение критического «родителя» к приспособляющемуся «ребенку»). Чтобы избежать конфликта, инициатор разговора должен принять роль собеседника («родитель») и отведенную ему роль («ребенок»). Это может быть выражено следующим образом: «Действительно, ваше решение наиболее удачно. Я был не прав, когда предложил еще что-либо обсуждать» (ответ приспособляющегося «ребенка» критическому «родителю»). Такой вариант ответа исключает развитие конфликта, хотя очевидно, что он не является продуктивным. Тем не менее знание ролевых позиций, их характеристик и механизмов взаимодействия позволит облегчить общение, избежать ненужных конфликтов, научиться лучше понимать их причины.

Умение правильно определять, в каком из ролевых состояний находится партнер по общению, позволяет самому правильно выбрать соответствующую роль и конструктивно строить взаимоотношения. Чтобы избежать конфликта, необходимо, чтобы ролевая позиция одного из участников взаимодействия соответствовала ролевым ожиданиям другого. Однако следует помнить, что здесь изложена не вся концепция Э. Берна, а только та ее часть, которая позволяет достаточно быстро (хотя и в несколько упрощенном варианте) овладеть некоторыми ее элементами прикладного аспекта.

Овладение техникой ролевого анализа и применение ее в конфликтных ситуациях требует не только знания изложенных выше теоретических положений, но и постоянного их практического использо-

¹ Подробнее см.: *Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.* СПб., 1992; *Стюарт Я., Джойнс В. Современный транзактный анализ.* СПб., 1996.

вания. Для этого необходимо соблюдать практические советы, разработанные специалистами по психологии общения¹.

Во-первых, следует помнить, что не бывает ни плохих, ни хороших ролевых состояний («родитель», «взрослый», «ребенок»). Каждое из них имеет свои преимущества и недостатки. Для налаживания успешной коммуникации надо стремиться владеть всеми состояниями.

Во-вторых, необходимо установить, какому из ролевых состояний человек отдает предпочтение в конфликтной ситуации, и оценить, насколько это эффективно. Если типичное ролевое состояние неэффективно в конфликтных ситуациях, то надо найти ему альтернативу.

В-третьих, при очередном конфликте надо применять новое, желаемое ролевое состояние, даже если оно и кажется поначалу насильно насаждаемым. Это один из самых трудных моментов, так как избавиться от привычного, стереотипного поведения очень сложно. Тем не менее первым шагом будет осознание необходимости замены.

В-четвертых, постоянный анализ своих конфликтных ситуаций их мысленное проигрывание в желаемом варианте позволит закрепить нужное ролевое состояние и позитивный стереотип действий в таких ситуациях.

Из всех имеющихся в арсенале юриста средств (способов, стратегий, приемов, техник) он в первую очередь должен в конфликтной ситуации использовать технику убеждения (как правило, она реализуется на уровне «взрослый» – «взрослый»). В этом случае надо помнить, что целью его убеждающего воздействия является не столько достижение понимания его позиции собеседником, сколько достижение ее принятия. Это принятие, внутреннее согласие с предложенной ситуацией зависит не только от убедительности доводов юриста, но во многом от личного отношения к нему оппонента. Поэтому необходимо сначала изменить у человека негативный настрой, расположить его к себе. Каждый, кто хочет научиться профессиональному общению, должен выработать свою стратегию поведения в конфликтных ситуациях, в том числе и стратегию убеждающего воздействия.

Способ разрешения конфликта всегда будет зависеть от характеристики конкретной конфликтной ситуации и ее участников. Прежде всего, особую роль играет общая культура общения, а также желание оппонентов избежать конфликта или разрешить его.

¹ См.: Шмидт Р. Искусство общения. М., 1992, С. 17–18.

Каждая ситуация общения представляет собой сложный многоплановый процесс, переплетение и наложение различных внешних и внутренних факторов, объективного и субъективного, рационального и эмоционального. Эти ситуации могут быть различными по характеру и цели, могут включать в себя несколько ситуаций.

В этом разделе мы рассмотрим тот класс ситуаций, общей целью которых является убедить собеседника действовать в направлении, обеспечивающем решение профессиональных задач юриста. К таким задачам могут быть отнесены следующие: стимулирование активности собеседника, убеждение изменить (исправить) поведение, получить информацию, привлечь на свою сторону, побудить к сотрудничеству и т. п. Техника убеждающего воздействия является комплексной, поскольку содержит в себе элементы практически всех перечисленных выше психологических техник.

Реализация техники убеждающего воздействия закономерно проходит несколько стадий. Эти стадии могут быть этапами одной встречи, а могут быть разорваны во времени, т. е. являться рядом последовательных встреч. Кроме этого, они (стадии) могут быть в одном случае короче, в другом длиннее, в некоторых случаях какие-то из стадий могут вообще выпадать. Но так или иначе, чтобы успешно управлять диалогом, успешно реализовать технику убеждающего воздействия, необходимо иметь представление обо всех стадиях.

Первая стадия называется *контактная*. Ее задачи:

- 1) снять напряжение и психологические барьеры;
- 2) заинтересовать собеседника;
- 3) создать опорные пункты для дальнейшего развития беседы в заданном направлении.

Эта первая ступень диалога необычайно важна. От нее зависит, в каком направлении будет развиваться общение – будет это истинное взаимопонимание или просто формальный обмен информацией. К тому же уже на этом этапе можно задать диалогу нужный тон, перехватить инициативу, занять позицию лидера.

При первоначальном контакте поведением собеседников в большей степени руководят чувства. Возникшие на этой стадии симпатии и антипатии могут быть очень устойчивыми. Они способны на долгое

время заслонить и отодвинуть на задний план подлинные качества человека. Спонтанно возникшая неприязнь к человеку может не только оказать отрицательное воздействие на ход диалога, но и полностью поменять его направление.

Вступая в общение с новым собеседником, человек всегда чувствует некоторую настороженность. Это обусловлено неопределенностью ситуации: неизвестно, как он будет воспринят, какой стиль общения будет ему предложен, какая роль отведена. Он опасается оказаться под давлением партнера, проявить какие-то свойства характера, которые бы дали партнеру повод для осуждения, показать свою слабость и т. п. Очевидно, что в ситуациях профессионального общения юриста настороженность собеседника и эмоциональный фон общения усиливается. Это может быть связано с вынужденным характером общения, с наличием у юриста властных полномочий, с мотивацией обращения к юристу (как правило, поводом для общения являются серьезные жизненные проблемы), с эмоциональным состоянием собеседника и т. п. То есть, оказавшись в такой ситуации, собеседник испытывает беспокойство за свою безопасность. Таким образом, первая задача юриста удовлетворить потребность собеседника в безопасности и предсказуемости.

Одним из средств для решения этой задачи является язык мимики и жестов. Отсутствие резких движений, открытый взгляд, спокойный голос – это те сигналы личности, которые «говорят», что партнер по общению может чувствовать себя спокойно. Чувствовать себя спокойно – это главное для начала диалога. Юрист может создать у собеседника ощущение спокойствия, используя склонность человека к подражанию (отзеркаливание). Как известно, наиболее заразительны движения и эмоции. Бессознательно копируя размеренные жесты, доброжелательное выражение лица, собеседник может успокоиться, обрести уверенность в себе, унять, возможно, возникшую агрессивность.

Вместе с тем недопустимо производить перелом в настроении собеседника резко: это выглядит как противопоставление и вызывает только раздражение и недоверие. Для того чтобы привести человека к состоянию равновесия, нужно сначала как бы войти в его эмоциональную зону (эмоциональная подстройка), а затем уже постепенно вывести его оттуда. Например, в начале беседы выясняется, что собеседник чем-то возмущен и расстроен, – юрист может показать, что он тоже возмущен и расстроен. Если он опечален, то надо показать, что обстоятельства, о которых повествует собеседник, и у юриста вызывают

грусть. Ничто так не сближает людей, как одинаковое восприятие какого-то факта.

Безусловно, юристу не следует проявлять эмоции столь же бурно, как это делает собеседник (например, когда он возмущен чем-либо). Это может выглядеть неестественно и, следовательно, только навредит. Руководствуясь чувством меры, необходимо плавно, но не затягивая, войти в ритм эмоций собеседника – ускорить свою жестикуляцию, смену мимических выражений, активнее использовать интонацию.

Когда собеседник убедится, что юрист считает его чувства законными, более того, полностью разделяет их, он начнет воспринимать невербальные сигналы юриста с большим доверием и с большей готовностью будет откликаться на них. В этот момент необходимо, постепенно снижая темп реакций, вывести собеседника из зоны раздражения и напряжения в зону равновесия. Он будет машинально повторять становящиеся все менее резкими жесты и постепенно успокоится. При этом поведение юриста будет расценено как залог безопасности.

Надо заметить, что **техника подстройки к эмоциональному состоянию** является достаточно сложной для реализации. Она требует большого умения контролировать себя и определенной доли актерского мастерства. Вместе с тем эффективность этой техники достаточно велика. Можно, не произнося ни слова или при минимальном количестве слов, заставить замкнутого человека открыться, застенчивого стать раскованным, робкого – уверенным в себе.

Следующее средство, которое поможет снять напряжение, – это **обеспечение неприкосновенности личного пространства** собеседника. Каждый человек имеет свое личное пространство, и попытки посторонних нарушить его вызывают протест. Человек инстинктивно стремится сохранить свое личное пространство: увеличивает дистанцию, если собеседник ему неприятен, и, напротив, приближается, если собеседник вызывает симпатию. Нарушение границ личного пространства может причинить собеседнику большие неудобства. Поэтому необходимо уметь контролировать дистанцию общения.

Для каждого человека она достаточно индивидуальна, поэтому лучше предоставить партнеру по общению самому определить ее. Вместе с тем по ходу развития общения дистанцию можно менять – это очень влияет на тональность диалога. Приближение сигнализирует собеседнику о заинтересованности. Таким образом демонстрируется желание лучше видеть лицо, глаза, чувствовать состояние собеседника. Удаление, наоборот, говорит о неприятии. Но размывание границ личного пространства тоже должно происходить постепенно. Резкое втор-

жение в него воспринимается как угроза. Наиболее оптимальными для разных форм общения признаны следующие дистанции:

- 1) 0–45 см – интимное;
- 2) 0,45 см–1,5 м – личностное;
- 3) 1,5–3 м – социально-совещательное;
- 4) более 3 м – публичное.

Кроме дистанции общения для обеспечения эффективного контакта большое значение имеет и **расположение партнеров по общению относительно друг друга**. Известно, что самая благоприятная позиция для этого угловая, т. е. когда собеседники сидят под углом друг к другу. Это положение удобно тем, что можно одновременно и держать собеседника в поле зрения, и не делать этого открыто. Прямой взгляд, когда он употребляется чаще, чем необходимо, действует подавляюще и вызывает напряжение. А в угловом положении можно разумно распределять количество взглядов и не создавать ненужной нервозности.

Если люди сидят непосредственно напротив друг друга, у них подсознательно возникает стремление к соревнованию, соперничеству. Они склонны реагировать на всё на личностной основе и поэтому чаще вовлекаются в спор. Такая позиция хороша для выяснения противоречий, но когда необходимо выработать общее решение, лучше рассадить участников разговора по-другому.

Ощущение сотрудничества возникает, когда собеседники сидят бок о бок. Такое положение, «чувство локтя», создает эффект единства, убеждение, что следует противостоять не друг другу, а проблеме.

При выборе места для собеседника следует учесть и такие моменты. Людям не нравится, когда у них что-либо за спиной. Человек не уверен в своей безопасности, если сидит спиной к двери или окну, если кто-то незнакомый находится сзади. Неприятно также, когда свет слепит глаза и не видно партнера либо партнер сидит в слишком затемненном углу. Слишком низкое или слишком высокое кресло, неудобная спинка стула, форма стола, его размеры или радиус тоже могут повлиять на эффективность беседы. Стол больших размеров, например, дает возможность общаться только с теми, кто сидит рядом. Общую беседу в этом случае поддерживать трудно. Прямоугольный или квадратный стол обеспечивает более четкие границы пространства, чем круглый. Круглый стол располагает к совещательности.

Таким образом, внимательное отношение к тому, где будет сидеть собеседник, дает возможность юристу с самого начала создать необходимую для разговора атмосферу и позволить партнеру по общению почувствовать себя свободно.

Для снятия напряжения в контактной фазе диалога могут применяться и такие **эффективные приемы**, как:

- обращение к собеседнику по имени, которое ему нравится (техника «Три рода имен»);
- использование шуток;
- комплимент;
- упоминание о том, что юрист помнит желания и проблемы собеседника (в случае если эта стадия состоит из ряда встреч);
- извещение о том, что юрист заметил изменения, которые произошли со времени последней встречи (особенно эффективно в общении с женщинами).

Все это настраивает собеседника на доброжелательную волну, сближает с юристом.

Следующая задача контактной стадии – заинтересовать собеседника.

Необходимо отметить, что на этом этапе собеседник может относиться с максимальным вниманием не столько к информации, которую сообщает юрист, сколько к нему самому как к личности. Он раздумывает, стоит ли всерьез воспринимать то, о чем говорит юрист, можно ли полностью ему доверять, стоит ли продолжать развитие установившихся отношений. Поскольку позитивные отношения возникают между людьми, у которых больше сходства, чем различий, то на этом этапе юристу следует сконцентрироваться на сходстве. Должно возникнуть либо закрепиться представление о совместимости друг с другом. В начале беседы важно не дать повода для разногласий. Юристу необходимо строить свои высказывания таким образом, чтобы собеседник был вынужден соглашаться с ним («да-техника»). Не обязательно, чтобы он произносил вслух слово «да», достаточно внутреннего согласия. Даже когда партнер по общению не хочет говорить, можно посредством внутреннего согласия подвинуть его к этому: «Вам трудно говорить об этом?», «Вы не хотите обсуждать эту тему?» Обычно у человека возникает потребность объяснить причину, оправдаться и разговор постепенно завязывается.

Согласие порождает интерес – раз у собеседников так много общего, значит и проблемы их волнуют те же. Следовательно, есть о чем поговорить. При этом не нужно притворяться, натягивать маску, а можно быть самим собой, поскольку «он такой же – он все поймет».

Сходство мнений и оценок очень сокращает дистанцию между собеседниками. Поэтому в начале беседы юрист не должен спешить с

высказыванием суждений, которые бы резко отличались от позиции собеседника. На этом этапе важно установить атмосферу равенства. Если юрист начнет сразу демонстрировать собеседнику свои преимущества – положение, информированность, – навязывать ему роль ведомого, то этим он только заставит партнера по общению почувствовать зависимость и собственную никчемность. Здесь лучше пока ограничиться стандартными общими фразами, подчеркнуть значимость суждений собеседника.

Для укрепления согласий эффективно может быть использована «вы-техника». Если в речи юриста будет слишком много «я», то конфронтации почти не избежать. Поэтому лучше отдать предпочтение местоимению «вы».

Сравните фразы:

Я хочу, чтобы вы...

Вы не могли бы... Вас не затруднит...

Я знаю. Мне видней...

Вы можете положиться на мой опыт.

Я согласен.

Вы меня убедили.

«Вы-техника» поднимает самооценку собеседника и позитивно воздействует на его чувство собственного достоинства – «со мной считаются, меня уважают».

Однако начальное «вы» еще не гарантия того, что контакт будет развиваться позитивно. Неграммотное, механистическое использование «вы-техники» может привести и к отрицательному эффекту. Обращением на «вы» можно начать и такие фразы: «Вы вроде умный человек, а такое говорите...», «От вас не ожидал...». Другими словами, в любезной упаковке собеседнику сообщают, что он не очень умный человек, обо всем узнает последним и что его поведение не соответствует ожиданиям юриста. Контактная стадия требует максимально бережного отношения к чувствам собеседника, и лучше избегать выражений, способных спровоцировать его отрицательные реакции. Вместе с тем следует избегать долгих извинений и прочих признаков неуверенности. Это, как правило, вызывает скуку и убивает интерес.

На этой стадии беседы партнеру по общению необходимо дать время присмотреться к позиции юриста и одновременно снять напряжение. Большое значение здесь имеет тема разговора. Лучше всего, если она на этом этапе будет нейтральной, не вызывающей негативных эмоций и не вынуждающей подыскивать контраргументы. Стандартные темы для начала беседы – хобби, погода, новинки музыки, кино, литературы, техники, новости об общих знакомых, небольшое проис-

шествие, анекдотичный случай и т. д. Еще одна тема – это интерес к личности собеседника. Но к ней можно переходить только после обсуждения круга нейтральных вопросов, иначе это может выглядеть как бестактное любопытство.

Перебирая темы разговора, можно определить те, которые вызывают наибольший интерес у собеседника. Это и будут опорные пункты, на которых можно базировать дальнейший диалог. Их можно определить по повышенному вниманию собеседника, стремлению вернуться к ним, что-то добавить, поделиться воспоминаниями, ассоциациями, которые вызвала та или иная тема разговора. Здесь уместно будет использование техники «активного слушания».

Но опорные пункты – это не только наиболее заинтересовавшие собеседника темы разговора. Это еще взаимоприемлемые личностные качества, способы реагирования, согласование в распределении ролей – всё то, на основании чего определяется стиль общения. На этом этапе собеседник не только получает дополнительную информацию о юристе, но и заявляет о своих личностных качествах. Он дает ориентир, как с ним следует обращаться и чего он ждет от юриста. Конечно, в первую очередь собеседник старается показать свои лучшие качества, те, которые, по его мнению, должны вызвать уважение и способствовать развитию контакта. Об этом свидетельствует употребление выражений типа: «Я всегда стараюсь понять точку зрения другого человека. Я всегда опираюсь на факты. Я всегда говорю, что для решения серьезных вопросов нужна холодная голова» и т. п.

С этой же целью используются повторения одних и тех же фраз типа: «Честно говоря...», «Скажу прямо...», «Надо подумать...», «Фактически...», «Строго говоря...», которые могут сигнализировать о стремлении быть откровенным, либо об осторожности, либо о желании придерживаться реальности. Могут быть и другие фразы, проясняющие стиль поведения собеседника и его самооценку. Уловить самооценку партнера по общению очень важно для юриста, поскольку самооценка – это основной фактор, который напрямую влияет на выбор ролевой позиции в общении («родитель», «взрослый», «ребенок»), а следовательно, и на манеру держаться, и на поступки.

Позже самооценку собеседника можно корректировать, повысить или понизить, по обстоятельствам. Но на этой стадии беседы юрист должен показать свою готовность учитывать все, что сообщает собеседник. Попытки уличить его в неточностях, разоблачить вымысел сыграют против юриста. Как и в случае использования техники подстройки к эмоциональному состоянию, необходимо сначала принять

все предлагаемые качества, чтобы затем изменить что-то. При этом нужно следить за тем, чтобы кандидат знал, что его сигналы восприняты. Для этого периодически необходимо фиксировать свое отношение к собеседнику с помощью фраз типа: «С вами легко говорить», «У вас легкий характер», «У вас критический ум», «Вы тонко чувствуете людей», «Вы быстро ориентируетесь» и т. п.

Эффективным для корректировки самооценки собеседника будет использование следующих психотехник.

1. Техника «Приписывание качеств». Как правило, люди стараются соответствовать приписываемым характеристикам, тем более что качества выбираются положительные. Но при реализации этой техники есть определенная опасность: необходимо следить, чтобы всё это не звучало как ирония.

Например: «Зная вашу принципиальность... Вы всегда так скромны... Только полагаясь на ваше умение держать язык за зубами...» и т. д.

2. «Вы-техника». Помогает направить поведение собеседника и предотвратить нежелательные повороты в ходе беседы. Например: «Вам будет интересно узнать...», «Вас обрадует то факт, что...», «Я знаю, что вы огорчитесь...», «Вы, наверное, рассердитесь...» и т. п.

3. Техника «Подтверждение общности». В ответ на реакцию собеседника юрист подтверждает, что именно этого он от него и ожидал. Например: «Я чувствовал, что мы пойдем друг друга», «Признаться, я надеялся именно на такую вашу оценку и не ошибся», «Удивительно, но вы говорите именно так, как я предполагал».

Итогом контактной стадии должно стать создание базы для дальнейшего общения. Под этим подразумевается следующее.

1. Обеспечение условий для свободного, равноправного диалога, снятие психологических барьеров и напряжения. Успешность выполнения этой задачи определяется следующими признаками:

а) поза и голос собеседника становятся более естественными, непринужденными, из них исчезает тревога и напряжение;

б) устанавливается нормальный контакт глаз, т. е. когда собеседник и не прячет взгляд, и не сверлит юриста глазами;

в) паузы после вопросов юриста становятся короче – собеседник меньше обдумывает ответ;

г) начинают преобладать собственные высказывания собеседника.

2. Интерес собеседника к юристу, уверенность в сходстве мнений, которое рождает взаимопонимание:

а) меньше становится односложных ответов;

б) возникает стремление что-то прояснить, добавить к сказанному юристом;

в) замечания юриста вызывают немедленную реакцию.

3. Определение опорных пунктов для дальнейшего общения, согласование ролей, общие интересы:

а) информирование о своих привычках и принципах, выяснение требований собеседников к поведению друг друга;

б) взаимное принятие этих требований;

в) обнаружение темы разговора, одинаково интересной для обоих собеседников, постоянный возврат к этой теме, стремление развить ее.

В ходе контактной стадии перед юристом в основном вырисовывается образ собеседника и устанавливается некоторая психологическая стабильность в отношениях. Однако это только первое впечатление о партнере по общению, а первому впечатлению нельзя доверяться полностью. Известно, что человек старается продемонстрировать, прежде всего свои лучшие качества: честность, великодушие, рассудительность, чуткость и т. д. Очевидно также, что человек не может состоять из одних достоинств. В процессе общения, тем более общения профессионального, есть риск столкнуться с далеко не лучшими сторонами личности собеседника. Естественно, что юристу для достижения своих профессиональных целей предпочтительнее знать о них заранее. Таким образом, сложившийся психологический портрет собеседника требует корректировки. Стадия корректировки может иметь место как в рамках одной беседы, так и в случае, когда контактная стадия состояла из ряда встреч, но информации о личности партнера по общению в интересующем юриста объеме получено не было. Вместе с тем, если контактная стадия дает возможность получить достаточно полную информацию о личности собеседника и может состоять из ряда встреч, то коррекционная стадия может вообще отсутствовать.

Стадия коррекции. Ее основные задачи:

1. Выяснить ранее скрывавшиеся или просто незамеченные негативные качества собеседника, которые могут помешать развитию контакта или препятствовать достижению профессиональных целей.

2. Контролировать эти качества и по возможности нейтрализовать их.

Итак, в процессе общения может наступить такой момент, когда полученных сведений о личности собеседника становится недостаточно. Человек многогранен, и юрист обязан видеть не только показательные (внешне демонстрируемые) стороны партнера по общению. Кроме того, если имеют место такие качества, как агрессивность, вспыльчивость, завистливость и т. п., то игнорировать их просто опасно.

Но это только одна сторона проблемы. Вторая – это собственные характеристики юриста. Он, как и каждый человек, не свободен от недостатков, и нет гарантии, что какие-либо личностные характеристики не помешают юристу строить позитивные отношения с собеседником. Поэтому желательно заранее проверить, как он отреагирует на тот или иной поворот в поведении юриста, в какой мере он не приемлет то или иное качество, насколько оно привлечет или оттолкнет его.

Знание собеседников об опасных для взаимоотношений чертах характера друг друга – это возможность застраховаться от столкновений и найти эффективные меры против них еще до того, как они нанесли вред. В ряде случаев (в первую очередь если это не ситуация вынужденного общения) после выявления определенных негативных качеств собеседника вообще целесообразно отказаться от продолжения беседы. Это могут быть ситуации переговоров, установления конфиденциальных отношений и т. д.

Процесс выяснения негативных качеств собеседника имеет свои правила и секреты. Прежде всего, юрист должен настроить себя, что ему это нужно не для того, чтобы разоблачить собеседника, как говорится, вывести его на чистую воду. И не для того, чтобы, получив сильный козырь, иметь возможность надавить или манипулировать.

Во-первых, юристу важно знать отрицательные свойства собеседника для того, чтобы вовремя обходить острые углы и смягчать конфликтные ситуации.

Во-вторых, юрист не должен фиксировать внимание на обнаруженных качествах. Фразы типа «Ну вот вы и показали свое истинное лицо...», «Наконец-то я вас раскусил...» годятся скорее для прекращения всяких отношений, чем для продолжения диалога. Чтобы недостатки не создавали больших помех, нужно учиться управлять ими, причем незаметно, не обижая человека. Если, например, юрист скажет собеседнику: «Да вы, оказывается, не любите людей!», то это не побудит его тут же исправиться. Напротив, он уже будет навсегда закрыт для влияния юриста.

В-третьих, успешному протеканию этого этапа беседы способствует готовность к тому, что будут раскрыты некоторые собственные негативные стороны юриста. Собеседник, раскрывая перед юристом затемненные уголки своего «Я», демонстрирует доверие к нему. Он позволяет юристу увидеть себя незащищенным в надежде, что тот оплатит ему тем же. Если юрист будет замыкаться и давать уклончивые ответы на вопросы о его недостатках, то собеседник может почувствовать себя обманутым. Должен поддерживаться определенный ритм

обмена признаниями. Сознание того, что юрист такой же человек, с присущими ему слабостями, способствует сближению и развитию общения на равноправной основе.

Корректировочная стадия общения характеризуется тем, что в ней допускаются сомнения, противоречия, возражения, споры. Более того, они являются естественным содержанием данной стадии и создают необходимый фон отношениям. Собственно, начало этой стадии можно узнать по высказываниям типа: «К сожалению, часто обстоятельства вынуждают нас действовать иначе... Если там будет Х., я, наверное, ничего не смогу сказать. В его присутствии я совершенно теряюсь». Естественно, что возможны и более откровенные признания. Попытки выяснить реакцию на те или иные качества могут быть организованы в форме рассказа о третьем лице, например о вымышленном приятеле, которому эти черты приписываются. Юрист может предложить собеседнику поделиться мнением о ком-то из общих знакомых. Ожидается, что в процессе обсуждения этих характеристик можно будет узнать, что каждый из собеседников считает добром, а что пороком.

Но здесь одновременно содержится и ловушка для юриста как инициатора этой темы. В процессе обсуждения характеристик третьих лиц (общих знакомых) подвергается проверке, во-первых, умение юриста хранить чужие тайны, во-вторых, выясняется, насколько он может быть двуличным. Если то, что юрист говорит в лицо человеку, полностью расходится с тем, что он говорит о нем за глаза (в частности в данной беседе), есть все основания обвинить юриста в лицемерии. Собеседник после этого остережется откровенничать с юристом из опасения, что тот и о нем будет рассказывать кому-то подобным образом.

Еще один способ узнать качества партнера по общению – навязать ему спор или дискуссию. Отстаивая свою точку зрения, человек приходит в возбуждение, распаляется, теряет контроль над собой. Вот здесь-то и можно выяснить, насколько он упрям или уступчив, уравновешен или вспыльчив, груб или тактичен. Однако не стоит слишком далеко заходить в поисках противоречий. Необходимо убедить собеседника, что спор возник только из-за желания прояснить некоторые моменты. Если же спор навязан самим собеседником, также не следует в него слишком втягиваться. Юрист не должен забывать о необходимости самоконтроля.

В некоторых случаях собеседник сам начинает рассказывать о своих негативных, на его взгляд, сторонах. Можно услышать саморазоблачения типа: «Мне не хватает воли настоять на своем», «Я потом

так ругаю себя за излишнюю мягкость», «Моя неусидчивость меня погубит».

Но если собеседник не спешит обнажить свои скрываемые качества, то можно попытаться подвинуть его к данной теме. Чтобы вызвать собеседника на откровенный разговор о себе, можно специально все его положительные качества возвести в абсолют. Тогда у него может возникнуть чувство неловкости, и он постарается исправить одно-стороннюю картину: «Что вы, я совсем не такой идеальный».

Другой прием – подвергнуть сомнению некоторые сообщения собеседника. Поводом может быть какое-либо несоответствие между высказыванием и его поведением: «Как! Неужели вы это стерпели?! Мне всегда казалось, что вы при необходимости сможете дать отпор наглецам». Или юрист прямо указывает на противоречия, которые встречались в рассказе собеседника (для этого нужно подмечать их): «Вы же говорили, что очень уважаете С., а теперь не хотите сделать для него даже такое маленькое одолжение».

Могут также использоваться прямые вопросы об отношении к каким-либо качествам человека, не собеседника, а человека вообще, приглашение порассуждать: «Как вы думаете, хитрость полезное качество?».

Вопросы в данном случае должны быть неожиданными и безличными. Вкрадчивость расценивается как выведывание, а вопрос, касающийся непосредственно поведения собеседника, например: «Вы случайно не завидуете?», «Да вы, кажется, обидчивы?» – будет воспринят как приписывание.

Юристу необходимо учитывать, что собеседнику бывает нелегко признать у себя наличие каких-то неодобряемых качеств. Поэтому важно очень тонко улавливать момент, когда он готов раскрыться. Этот момент может быть кратковременным и зыбким. Поэтому нельзя ни медлить, ни подгонять. Чтобы помочь собеседнику решиться на самораскрытие, юрист может рассказать что-то о себе – это как бы обязывает сделать ответное признание. Но следует помнить, что внезапное откровение, полное оповещение о себе неэффективно. Собеседник просто не поверит этому. Он гораздо больше доверяет собственным глазам, ушам и выводам. Поэтому юристу необходимо строить свое поведение, учитывая эти закономерности.

Кроме перечисленного, можно использовать технику «напоминание о положительных свойствах». Когда человеку напоминают, что он смел и решителен, то он стремится действовать в соответствии с этими качествами и смелее рассказывает о себе. Эффективной может быть

техника «отвлечение». Когда юрист видит, что собеседник готов сказать что-то о себе, но не решается, можно ненадолго отвлечь его чем-то, дать возможность расслабиться.

Когда интересующие юриста качества собеседника выявлены, перед ним встает задача нейтрализации опасных для достижения профессиональных целей качеств собеседника. В связи с этим необходимо помнить о следующих правилах.

1. Не допускать осуждений выявленных качеств собеседника.

2. Причины негативного поведения собеседника могут корениться в неудовлетворении основных жизненных потребностей. Необходимо определить, какие именно это потребности.

3. Юрист должен найти (показать собственным примером) конструктивные способы поведения, выходы из возможных конфликтных ситуаций.

Результатом этапа коррекции должно стать дальнейшее уточнение позиций юриста и его партнера по общению, а также окончательное распределение ролей в диалоге. Для этого необходимо:

1) выявить не только положительные, но и негативные стороны личности собеседника;

2) принять их к сведению, быть готовым к работе с учетом этих качеств (не фиксируя специально на них внимания);

3) подобрать средства, с помощью которых можно их нейтрализовать. Это зависит от конкретных негативных качеств (агрессивность, лживость, жадность и т. п.)

Стадия коррекции может сыграть положительную роль в углублении доверия друг другу, взаимопонимания. Но в то же время, если ситуация выйдет из-под контроля, есть опасность, наоборот, повредить наметившиеся связи. Поэтому юрист должен быть осторожен в высказываниях, не допускать навешивания ярлыков, не обострять противоречий, стараться сделать этот этап безличным. Вместе с тем выявление качеств личности собеседника, наличие которых делает невозможным достижение профессиональных целей, может поставить точку в общении именно на этапе коррекции. Этап коррекции (если в нем есть необходимость) – чрезвычайно важный элемент общения; образно говоря, он играет роль мостика от чувств собеседника к его разуму. Это этап, после которого общение переходит в несколько иную плоскость.

Стадия убеждения – это обычно самая продолжительная часть беседы (если речь идет об одной встрече) или самая продолжительная встреча (если каждой стадии соответствует одна или несколько встреч). Поэтому она должна быть самой подготовленной. Далеко не

всегда достаточно только четко и аргументированно изложить свои доводы, чтобы собеседник под их влиянием изменил точку зрения. На этой стадии для юриста важно добиться не безоговорочного признания своей правоты, а взаимопонимания, позитивного контакта. Исходя из этого, основные цели стадии убеждения выглядят следующим образом.

1. Прояснить взгляды юриста и его собеседника на проблему.
2. Критически проверить факты, изложенные как собеседником, так и юристом.
3. Устранить или смягчить возникшие противоречия.
4. Показать объективную связь между вариантом решения проблемы юристом и интересами собеседника.

В процессе реализации первых двух стадий общения юрист выяснил особенности собеседника (его характер, интеллектуальный уровень, достоинства и недостатки), определил те средства, с помощью которых можно осуществлять его позитивное стимулирование. Теперь необходимо подвести собеседника к обсуждению самой проблемы и убедить его в том, что вариант ее решения, предлагаемый юристом, является привлекательным и выигрышным для обеих сторон.

Чтобы собеседник легче воспринимал доводы юриста, нужно приспособить их к его личностным особенностям. К каждому человеку нужен свой подход. То, что может убедить одного, не является аргументом для другого. Кроме этого, следует помнить, что человек «слышит» и понимает намного меньше, чем мы ему говорим и чем он хочет это показать. Причем даже то, что он «слышит», – воспринимает по-своему.

Первое, на что следует обратить внимание юристу, – это темп, с которым он будет излагать свои аргументы. Это обусловлено тем, что у разных людей разная скорость восприятия и усвоения информации.

Оптимальный вариант, когда аргументы подаются небольшими порциями, а не преподносятся собеседнику все сразу. Техника «маленькими шажками» позволяет понять и усвоить значительно большую часть того, что юрист хочет донести до собеседника. Кроме этого, данная техника позволяет обойтись без многословности, переливания из пустого в порожнее (ведь, применяя ее, юрист должен четко продумать порядок изложения и дозировку информации), а также подыскивать яркие, нестандартные аргументы.

Второе, что способствует скорейшему принятию собеседником предложений юриста, – это отбор тех аргументов, которые могут оказать воздействие именно на этого человека. Одному нужно привести аналогичный пример из жизни, другому сослаться на литературу, для

третьего убедительной окажется ссылка на авторитеты или цифры. Большое значение также имеет наглядность. Для некоторых людей решающим моментом является то, что они видят своими глазами, что должно получиться в результате, или хотя бы изображенную на бумаге схему своих действий.

И юрист, и его партнер по общению имеют свои взгляды на проблему, занимают свои позиции. Каждый стремится, чтобы правильной была признана его точка зрения. Часто собеседник, понимая по сути, чего от него хотят, нуждается в том, чтобы юрист убедил его, четко разъяснил необходимость принятия своей позиции, определил характер взаимоотношений, развеял сомнения собеседника. В связи с этим собеседник может занять демонстративно критичную позицию по отношению к обсуждаемой проблеме. Это объясняется его желанием поставить перед юристом как можно больше вопросов, на которые он хотел бы получить четкие, недвусмысленные ответы. Таким образом ситуация может принять характер дискуссии. Жесткое противостояние позиций никогда не приводит к победе здравого смысла. В этих условиях юристу необходимо помнить, что за каждой позицией стоит интерес. Важно суметь за позицией разглядеть интерес собеседника и строить свои аргументы, опираясь на этот интерес.

Научиться понимать интересы собеседника – дело перспективное. Другой вопрос, как это сделать в конкретной ситуации общения? Позиция чаще всего заявляется определенно и ясно. Интересы, которые за ней скрываются, малоуловимы, плохо выражены, возможно непоследовательны. Первое, что должен сделать в этом случае юрист, – это поставить себя на место собеседника. Иными словами, необходимо провести рефлексивный анализ его позиции. Осуществление рефлексии в процессе непосредственного общения – умение достаточно сложное, требующее соответствующей предварительной подготовки. Его формированию предшествует длительная работа по освоению всех видов рефлексивного анализа (ауторефлексия, ретроспективная и проективная рефлексия). Юрист должен прокрутить еще раз каждую реплику собеседника в своем сознании и спросить себя: «Почему? Почему он говорит именно это? Почему именно таким тоном? Почему в этом месте беседы он сделал паузу? Почему в другом месте смешался? Как бы я вел себя на его месте? Если я – это он, то какие причины заставили бы меня..?» и т. д.

Второй шаг – выяснить, какого решения ждет собеседник от юриста, насколько он готов принять его предложения и позицию.

И, наконец, необходимо проанализировать, насколько удовлетворены в этой ситуации жизненные потребности собеседника. Вступая в диалог с юристом, он стремится обеспечить либо защитить свои интересы. Интерес – это одна из форм проявления направленности личности. Важно заметить, что он возникает и поддерживается неудовлетворенной потребностью. Такими потребностями у кандидата могут быть потребность в общении, в уважении, в безопасности, в поддержке, в покровительстве и т. д. Если юрист будет понимать потребности собеседника и строить свои доводы таким образом, чтобы они не противоречили его интересам, то беседа будет протекать при обоюдном удовлетворении.

Большое значение имеет то, как будет строить свою речь юрист, как он будет излагать свои мысли. Для того чтобы собеседник проникся идеями юриста, принял его позицию, нужно, чтобы он как минимум понял ее. Для того, чтобы он понял, нужно излагать мысли ясно и доходчиво. Основное чем должна отличаться речь юриста – это ясность и доходчивость.

Известно, что скорость речи и скорость мысли человека, который ее слушает, разная. Воспринимающий чужую речь, в какой-то степени опережает ее, догадывается, что и как будет говориться дальше. Это происходит благодаря тому, что в нашем сознании давно отложены: а) логика вещей; б) логика построения речи; в) законы устойчивых сцеплений языковых единиц.

Если в речи юриста эти правила не нарушены, то кандидату будет легко слушать и воспринимать информацию. Запутанные фразы, незнакомые слова или термины, неожиданные повороты затрудняют и опережение мысли, и последующее восприятие информации. Поэтому говорить следует ясно и просто, помогая тем самым собеседнику воспринимать излагаемые мысли. Кроме всех преимуществ, связанных с лучшим осознанием мыслей, высказываемых юристом, ясность и доступность речи благоприятно влияют на «центр безопасности» партнера по общению. Они значительно снижают напряжение, расслабляют человека.

Другой критерий, который позволит юристу быть более убедительным и, кроме того, поможет избежать противоречий, – это объективность. После того как проблема определена, юристу необходимо поставить ее отдельно от себя и от собеседника и попытаться рассмотреть, оставаясь в роли беспристрастного исследователя.

В ходе беседы могут возникать конфликтные ситуации. Причина их обычно кроется в стремлении любыми средствами отстоять свою

позицию, которая уже становится как бы частью личности: «Если ты хорошо относишься ко мне, то ты это сделаешь...» Это положение может быть интерпретировано в разных вариантах: если ты уважаешь меня как личность... если я для тебя авторитет... если мы единомышленники и т. п. Отказ в таких случаях воспринимается как личная обида. И здесь метод отделения проблемы от личности помогает избавиться от излишнего субъективизма.

Убедить человека можно, лишь показав, что при этом учтены его интересы. Однако возникает проблема: как совместить свои интересы и интересы партнера, не нанося им ущерба? Когда ситуация кажется безвыходной и нет способа «разделить пирог» так, чтобы довольными остались обе стороны, можно применить метод «увеличения пирога». Чтобы найти устраивающее обоих решение, необходимо иметь как можно больший выбор этих решений. Не следует держаться мертвой хваткой за первоначальный вариант. Нужно изобретать и предлагать собеседнику как можно больше версий решения проблемы. Мастерство в изобретении вариантов – очень полезное качество. Оно позволяет превратить соперников и спорщиков в соучастников, которые сообща и творчески находят выходы из трудных ситуаций. Когда человек не держится за какую-то одну идею, у него все время рождаются новые. Ему не нужно защищать свою позицию, он свободен и живо реагирует на любые изменения. Такая раскованность передается партнеру, помогает ему преодолеть собственный эгоцентризм. Главное в этом случае – вовлечь собеседника в процесс совместной мыследеятельности, психологически объединиться с ним для совместного решения проблемы («Давайте вместе подумаем...»).

Искусство убеждать – это умение сказать нужные слова, в нужной форме и последовательности, в нужный момент. С древних времен известны два основных метода убеждающего воздействия. К ним относятся «сократовский» и «аристотелевский» методы. «Сократовский» метод заключается в том, чтобы отодвигать доказательство основного пункта как можно дальше и подводить к нему собеседника медленно и незаметно. «Аристотелевский», наоборот, позволял объявить то, что требуется доказать, в самом начале и затем уже подтверждать его истинность. Первый метод подходит в тех случаях, когда собеседник колеблется в принятии решения или занимает негативную позицию по отношению к самой сути проблемы. В этом случае задача юриста постепенно, шаг за шагом переубедить собеседника, завоевать его симпатию. Второй метод используется, когда собеседник готов к сотрудни-

честву, положительно настроен к юристу, но все же необходимо закрепить эту позицию, привести веские аргументы в ее поддержку.

Кроме названных методов существуют различные приемы и техники, позволяющие эффективнее убеждать собеседника и добиваться поставленных целей. К их числу могут быть отнесены следующие.

1. Доказательное информирование. Представляет собой прямое ознакомление с фактами и сведениями, которые доказывают правильность суждений юриста. Здесь большое значение имеют цифры. В отличие от словесных сведений, которые могут быть спорными, цифры выглядят более убедительно. Источник их должен быть объективным и незаинтересованным: например, специальная литература, периодика. Но здесь нужно учитывать, что разум и память не воспринимают слишком много цифр сразу, поэтому перегружать ими собеседника не стоит.

2. Разъяснение намерений. Для партнера по общению не должно оставаться неясным ни одно из действий юриста. Человек охотно идет на уступки, если знает, что и для чего предпринимает его собеседник. Партнер по общению должен быть уверен: юрист не собирается использовать его слабости в своих целях.

3. Ступеньки. Чтобы добраться до вершины (добиться цели), нужно пройти все ступени одну за одной, т. е. посредством маленьких доказательств и выводов прийти к большому выводу.

4. «Да-техника», или техника Сократа. Сократ умел убеждать даже самых непримиримых к его точке зрения оппонентов. Его секрет заключался в том, чтобы не позволить собеседнику сказать «нет». Философ задавал вопросы, построенные таким образом, что на них можно было дать только утвердительный ответ. И когда он подходил к главному, оппонент, почти не отдавая себе в этом отчета, соглашался с тем самым выводом, который несколько минут назад оспаривал.

5. Параллели. Это подбор параллельных сравнений. Например: «Нужно действовать без промедления! Действовать не сегодня, а завтра – значит бежать вдогонку уходящему поезду». Если параллели выбраны удачно, то они делают речь образной и яркой. Такие сравнения воздействуют на воображение, восприятие происходит двумя гранями: разумом и чувствами. Образы побуждают эмоции. А те, в свою очередь, помогают им прочно запечатлеться в мозгу.

6. Техника «да, но...». Чаще всего собеседник, пытаясь убедить в чем-либо, показывает в основном достоинства своей позиции. Техника «да, но...» позволяет сделать обсуждение взвешенным, рассмотреть

все за и против. Юрист может согласиться с аргументами собеседника, а потом обратить его внимание на другую сторону проблемы.

7. Техника «Мнимое согласие». Юрист в этом случае вообще не возражает и не противоречит собеседнику. Наоборот, он поддерживает его аргументы и даже новыми примерами подтверждает его правоту. Однако затем следует контраргумент: «Мы упустили такую сторону проблемы, как...». Здесь юрист приводит конкретные примеры в отношении хорошо знакомых собеседнику лиц и ситуаций, которые разбивают аргументацию собеседника. Создается впечатление, что юрист изучил суть вопроса глубже, чем собеседник, и поэтому его видение проблемы более ценно и аргументированно.

8. Техника «Дробление». В ситуации острого спора, чтобы показать преимущества своей позиции и несостоятельность позиции собеседника, используется техника «Дробление». Она состоит в том, чтобы рассматривать позицию собеседника не в целом, а разбить ее по тезисам. Анализируя отдельные части, легче найти зацепки, которые помогут опровергнуть аргументы собеседника. Даже если это произойдет частично, его позиция не будет выглядеть убедительно.

9. Шутка. Прием для контраргументации. Остроумное замечание, шутка, анекдот, рассказанный к месту, могут разрушить даже тщательно построенную аргументацию. Смех лишает аргументы их весомости, отвлекает внимание, несмотря на то что шутка нередко не имеет никакого отношения к существу вопроса.

10. Техника согласования речевых привычек. Стиль речи – это подбор нужной лексики (слов), соединение этих слов в нужном порядке, оформление их вспомогательными средствами, такими как интонация, тон, громкость и т. д. Выбор стиля речи зависит от личности собеседника, от обстановки, где происходит общение, от целей общения и, конечно, от личностных особенностей самого юриста. В этой связи нужно помнить, что язык юриста должен быть приближен к языку собеседника, смысл слов должен быть ему понятен. Сравнения и аналогии тоже должны учитывать личный опыт собеседника, иначе связь между сравниваемыми явлениями останется загадкой для него. Фразы юриста должны быть простыми и короткими, так они легче воспринимаются на слух. Когда человек слышит фразу, которая оказалась длиннее, чем он ожидал, то ему необходимо приложить некоторые усилия, чтобы понять ее. Короткие фразы, быстрая смена предложений, разговорная лексика могут сделать речь юриста сжатой, насыщенной и доступной.

Чтобы строить диалог в активном режиме, нужно строить фразы соответствующим образом. Например, вместо «вы можете взять» – «возьмите»; вместо «можно было бы рассмотреть» – «рассмотрим». Активность собеседника стимулируют фразы в форме вопросов: «А что если мы сделаем иначе? Как насчет того, чтобы решить это таким образом?»

Для того чтобы разнообразить речь, привлечь внимание, активизировать собеседника, можно использовать такие стилистические приемы, как повтор: «Только в нашем городе такие разбитые улицы. Только в нашем городе такие замусоренные дворы. Только в нашем городе возможно такое наплевательское отношение властей к своим обязанностям!», введение косвенной речи: «Вот мне говорят: "Зачем ты взялся за это дело?" А я считаю, что все у нас получится». Инверсия (техника магистра Йоды) – намеренное нарушение обычного порядка слов в предложении: «Что можно было сделать в условиях таких ужасных?»

Кроме того, чтобы речь хорошо воспринималась, она должна быть сбалансирована по темпу. Обычно, если человек волнуется, он начинает говорить быстрее, появляется много слов-паразитов: «вот», «это самое», «значит» и т. д. У собеседника растет раздражение, во-первых, потому, что эти слова отвлекают, во-вторых, создается впечатление, что от человека хотят отделаться.

Медленный темп речи – тоже не всегда эффективен. Собеседник может потерять нить разговора, ему становится скучно. Паузы между словами могут стать действенным средством активизации речи, лишь когда они имеют соответствующее наполнение. В случае если они используются просто для оттяжки времени, возникает отчужденность.

Оптимальный вариант – чередовать темп сообразно ситуации. Например, чтобы убедить собеседника в своей заинтересованности и стимулировать его к самораскрытию, можно переходить от полного безразличия и вялости к оживлению и активному включению в разговор.

Эффективным может быть и варьирование громкости речи. Тихий голос сближает людей, а крик разобщает. Замедление речи с одновременным понижением голоса привлекает внимание к особо ответственным местам. Но нужно учесть, что напрягаться все время утомительно, поэтому нельзя заставлять собеседника прислушиваться на протяжении всей беседы.

Стадия убеждения вплотную подводит юриста к цели общения. Две ранее независимые личности выстраивают новую систему отношений, находящуюся под их контролем, вырабатывают общие правила

поведения и опоры для взаимодействия. У партнеров по общению возникает впечатление взаимозависимости и взаимоподдержки.

Таким образом, убеждающее воздействие реализуется посредством использования комплекса следующих методов:

- 1) приспособление аргументации к личности собеседника;
- 2) выяснение интереса, скрытого за позицией;
- 3) соблюдение критериев убедительности (ясность, доступность, объективность);
- 4) применение индивидуальных психотехник убеждения;
- 5) совершенствование стиля речи.

Применение этих методов поможет скорее раскрыть перед собеседником истинную суть проблемы, найти точки соприкосновения, сгладить возникающие конфликты, показать объективную связь предложений юриста и интересов его партнера по общению.

Заключительная стадия. Начало и конец беседы – это то, что лучше всего запоминается. Следовательно, этим частям диалога нужно уделять повышенное внимание.

Задача заключительной стадии – достижение цели общения. Она включает в себя:

- 1) принятие совместного решения (в идеальном варианте принятие позиции юриста);
- 2) побуждение собеседника к выполнению принятого решения;
- 3) свертывание общения.

На протяжении всех предыдущих стадий юрист подводил собеседника к цели, которую наметил вначале. Заключительная стадия покажет, насколько верно он оценил своего партнера по общению, сумел спрогнозировать его поведение; насколько созданные условия благоприятствовали самораскрытию собеседника.

Но даже при самом безукоризненном построении диалога возможны неудачи. Среди причин, мешающих успешно завершить беседу и достичь цели, – страх собеседника перед ответственностью. Подсознательно люди боятся ответственности, стремятся уйти от ситуаций, в которых за что-нибудь нужно отвечать. Эта особенность человеческой природы достаточно часто используется писателями и режиссерами. Можно вспомнить И. Ильфа и Е. Петрова: то, как эффективно на этом сыграл герой «Золотого тельника» Остап Бендер, спасая Паниковского от расправы возмущенных граждан. Он, представившись работником милиции, всего лишь спросил: «Кто свидетель?» – и предложил гражданам записывать свои адреса и фамилии. Толпа моментально исчезла.

Не секрет, что принятие решения, которое на этой стадии общения необходимо выполнить собеседнику, требует от него волевых усилий. Кроме того, потом на него ляжет бремя выполнения этих решений. Ответственность пугает и вынуждает оттягивать решающий момент как можно дольше, уходить от него.

Чтобы момент принятия решения прошел успешно, юристу необходимо позаботиться о том, чтобы оно (или его форма) было легким и безболезненным для собеседника. Ошибочно думать, что достаточно просто поставить перед собеседником проблему и предложить ему принимать решение самостоятельно. Юрист должен подвести собеседника к однозначному и понятному решению и подсказать, как он может объяснить себе правильность этого решения. Это очень важно. Человек всегда опасается, что его могут осудить или осмеять за совершенный поступок. Поэтому юрист должен навести собеседника на мысль, как объяснить и оправдать свое решение. Этим он значительно облегчит ему процесс его принятия.

Для достижения данной цели могут быть применены следующие психотехнические приемы.

- «Все законно». Он основан на том, что большинство людей щепетильны по отношению к закону. Следует убедить собеседника, что принимаемое решение с точки зрения закона безукоризненно. Кроме того, надо показать, что оно не противоречит и моральным принципам.

- «Прецедент». Уместно привести аналогичный случай, который ранее имел место и мог бы служить примером или оправданием для данного решения и для последующих случаев подобного рода.

- «Будь последовательным». Человек обычно старается быть последовательным. Поэтому, проанализировав предыдущие эпизоды общения, нужно сформулировать решение так, чтобы оно логично вытекало из его же слов.

В то же время преподнести решение собеседнику не значит его навязать. Прямое форсирование этого вопроса редко бывает удачным. У партнера по общению возникает справедливое чувство сопротивления: «Он еще и решает за меня!» Чтобы собеседник не чувствовал себя марионеткой и не был исключен из процесса принятия решения, нужно сделать так, чтобы решение он ощутил как собственное. Для этого можно использовать следующие правила.

- «Предположим, что...». Например: «Допустим, вы соглашаетесь с моим предложением. Преимущества в этом случае следующие...». Собеседник постепенно осознает выгодность (причем не обязательно

материальную, это может быть возможность реализации каких-либо его потребностей) данного предложения и соглашается с ним.

- «Выбор без выбора». Например: «Сделаем так или вот так». Собеседник должен выбирать между двумя решениями, оба из которых устраивают юриста. Но раз собеседник все-таки выбирает, у него не возникает чувства, что его принуждают к принятию решения.

- «Рациональное решение». Например: «Давайте отставим эмоции в сторону. Объективно глядя на вещи, скажите, к какому выводу вы пришли бы на моем месте?» Собеседник постарается ответить. И если аргументы юриста, которые он привел на предыдущем этапе, возымели действие, то собеседник выдаст именно то решение, которое нужно. Однако решение недостаточно просто принять, его надо выполнять. Возможны, к сожалению, случаи, когда собеседник «забывает» о договоренности, как только распрощается с юристом. Чтобы снизить опасность таких неприятностей, нужно доходчиво объяснить партнеру по общению, что лично он теряет в случае невыполнения обязательств и какие выгоды его ждут в случае соблюдения оговоренных условий.

Побудить человека что-либо сделать можно, лишь опираясь на его чувства. Поэтому в конце беседы нужно снова активно подключить их. Юрист должен вспомнить об основных жизненных потребностях собеседника (в безопасности, в порядке, в предсказуемости и др.), о его интересах, о стремлении показать себя с лучшей стороны, о его чувстве собственного достоинства. Все это моменты, внимание к которым может стимулировать активность партнера по общению.

Чувства очень важны и при свертывании диалога. Еще раз почувствовать теплоту, ощутить понимание и поддержку – это мостик к продолжению общения. Какие бы разногласия ни возникли по ходу разговора, каждая встреча должна позитивно начинаться и позитивно заканчиваться. Даже если в ходе беседы и не достигнуто согласие по какому-то вопросу, примирительная нота в конце беседы дает надежду на урегулирование его в будущем.

Конец диалога запоминается прочнее всего. Поэтому к нему нужно отнестись серьезно и готовиться заранее. Окончание беседы должно быть ярким и вызывать положительные эмоции. Дейл Карнеги приводит цитату Джорджа Коузэна, который говорил: «Когда прощаетесь с людьми, оставляйте их смеющимися». Всегда полезно иметь в запасе шутку, юмористическое замечание, которые помогут расставаться улыбаясь. Конечно, не в каждом разговоре уместно применять юмори-

стическую концовку. Можно использовать такие средства, как комплимент, оптимистический настрой, похвала – всё, что может поднять собеседнику настроение.

Главное правило, которое должно соблюдаться неукоснительно, – не затягивать сворачивание диалога. Безусловно, нельзя, добившись от собеседника нужного решения, повернуться к нему спиной и уйти. Но и продолжение разговора после того, как все уже сказано, довольно тягостно. Выйти из диалога нужно корректно и своевременно.

Таким образом, на заключительной стадии беседы юрист должен добиться решения следующих задач:

- 1) принять совместно с партнером по общению необходимое решение;
- 2) стимулировать собеседника на выполнение принятого решения;
- 3) корректно и своевременно свернуть диалог.

Изложенная здесь информация по осуществлению техники убеждающего воздействия весьма разнообразна и полезна. Однако просто прочесть ее мало, необходимо набираться опыта в конкретном применении полученных знаний. А опыт приходит только с постоянными тренировками. Если не обращать на пользу себе то, что знаешь, то весь накопленный багаж превращается в пустой груз.

Цель данной работы в том, чтобы помочь юристам (как, впрочем, и всем, для кого общение является основным видом профессиональной деятельности) научиться основам психотехнического подхода к общению как к искусству ориентировки в психических явлениях и управления ими.

Для этого необходимо понять, что такое профессиональное общение. Понять, что это не просто процесс установления и поддержания прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта, обусловленного профессионально значимыми целями, предполагающими ответственность за их реализацию, – это искусство управления психикой, причем как своей, так и психикой другого человека.

Необходимо понять и учитывать в работе каждую из основных характеристик профессионального общения, перечисленных ниже.

Целевая направленность. Цели профессионального общения определяются характером и ситуациями профессиональной деятельности. Их достижение или недостижение свидетельствует об уровне профессионализма, о качестве выполнения служебных функций.

Ответственность за реализацию профессионально значимых целей. Она может быть как внешней, например административной (оценка руководства), и нести за собой определенные санкции, так и внутренней (психологической) – как самооценка, которая влечет за собой повышение или понижение психологического комфорта, уверенности в себе, уровня притязаний и т. д.

Контроль за процессом общения. Целевая направленность и осознание ответственности за результаты общения предполагает контроль за его ходом, что требует определенной психологической подготовки.

Помнить о необходимости формирования и совершенствования своего психологического инструментария в виде основных техник профессионального общения:

- 1) психотехника рефлексивного анализа;
- 2) техника психологического воздействия;
- 3) психотехника диагностики личности по внешним признакам;
- 4) техника установления психологического контакта;
- 5) психотехника конфликтного взаимодействия;
- 6) техника убеждающего воздействия.

Понять, что психология – это наука о каждом из нас, и ее ценность в первую очередь в прикладном характере, а задача юриста – уметь применять теоретические психологические знания в практической деятельности, в том числе в общении с людьми.

Такое понимание приводит человека к необходимости внутренней ревизии своих личностных ресурсов, изучению себя, изучению других людей и на этой основе конструированию своих индивидуальных психологических техник общения. Другими словами, реализация психотехнического подхода к общению требует постоянной работы над собой. Это непростой и порой очень тяжелый путь, но другого пути достижения настоящего успеха в любой серьезной деятельности просто не существует.

1. *Аврамцев В.В.* Профессиональное общение в деятельности юриста: учебное пособие. Н. Новгород: Интелсервис, 2000.
2. *Аврамцев В.В.* Психология профессионального общения юриста: учебно-методическое пособие. 2-е изд. М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2002.
3. *Аврамцев В.В., Коннов И.А., Лаврентьев А.Р.* Психология профессионального общения должностных лиц: учебно-практическое пособие. Дзержинск: Конкорд, 2015.
4. *Аминов И.И.* Психология делового общения: учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2013.
5. *Андреева Г.М.* Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. 5-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2007.
6. *Арбузова Е.Н., Анисимов А.И., Шатровой О.В.* Практикум по психологии общения. М.: Речь, 2008.
7. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Эксмо, 2016.
8. *Бодалев А.А.* Восприятие и понимание человека человеком. М.: Изд-во Московского ун-та, 1982.
9. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения. М.: ИНФРА-М, 2006.
10. *Васильев В.Л.* Юридическая психология. 6-е изд., перераб. и доп. СПб.: 2009.
11. *Вацлавик П.* Как стать несчастным без посторонней помощи / пер. с англ. О.В. Захаровой. М.: ПРОГРЕСС, 1990.
12. *Гиптус С.В.* Гимнастика чувств. Л.-М.: Искусство, 1967.
13. *Гримак Л.П.* Общение с собой: Начала психологии активности. М.: Издательство политической литературы, 1991.
14. *Дерябо С.Д., Ясвин В.А.* Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. М.: Смысл, 2004.
15. *Дмитриева Л.А.* Психология профессионального общения в следственной деятельности: учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2015.
16. *Добрович А.Б.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. М.: Просвещение, 1987.
17. *Дубровский Д.* Обман. Философско-психологический анализ. М.: Канон-Плюс, 2010.
18. *Еникеев М.И.* Основы общей и юридической психологии. М.: ЮРИСТЪ, 1996.
19. *Зызыкин В.Г.* Психология в рекламе. М.: ДатаСтром, 1992.
20. *Зызыкин В.Г.* Психология проницательности. М.: Изд-во РАГС, 2002.
21. *Зубов И.Н.* Федеральный закон «Об оперативно-розыскной деятельности». Научно-практический комментарий. М.: Спарк, 1999.

22. *Жалинский А.Э.* Профессиональная деятельность юриста. Введение в специальность: учебное пособие. М.: БЕК, 1997.
23. *Зарецкая И.И.* Основы этики и психологии делового общения. М.: Оникс, 2015.
24. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Прогресс, 1990.
25. *Кошевая И.П., Канке А.А.* Профессиональная этика и психология делового общения. М.: Форум, Инфра-М, 2011.
26. *Крижанская Ю.С., Третьяков В.П.* Грамматика общения. Питер, Смысл, 2005.
27. *Кроль Л.М., Михайлова Е.Л.* Человек-оркестр: микроструктура общения. М.: Класс, 1993.
28. *Леонтьев А.А.* Психология общения. 3-е изд. М.: Смысл, 1999.
29. *Лаундес Лейл.* Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций. М.: Хорошая книга, 2000.
30. *Леонов Н.И.* Психология делового общения. М.: МПСИ, МОДЭК, 2010.
31. *Лушпаева Е.В.* Развитие рефлексии в общении средствами социально-психологического тренинга: дис. ... канд. психол. наук. М., 1989.
32. *Люшер Макс.* Сигналы личности: ролевые игры и их мотивы. Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995.
33. *Макеев В.А.* Психология делового общения. М.: Либроком, 2011.
34. *Маркова А.К.* Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1993.
35. *Милич П.* Как проводить деловые беседы / общ. ред., предисл. и послеслов. В. М. Шепеля; пер. М.Б. Беляковой. Сокращенный перевод с сербско-хорватского. 2-е изд., стереотипное. М.: Экономика, 1987.
36. *Ниренберг Г., Калеро Д.* Читать человека – как книгу. Баку: Сада, 1992.
37. *Носков В.А.* Психотехника общения: учебное пособие. Н. Новгород: Нижегородский юридический институт МВД России, 1997.
38. *Ольшанский В.Б.* Психология – практикам: учителям, родителям и руководителям. М.: Тривола, 1996.
39. *Панасюк А.Ю.* А что у него в подсознании? (12 уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника). М.: Дело, 1996.
40. *Парыгин Б.Д.* Анатомия общения: учебное пособие. СПб.: Изд-во В.А. Михайлова, 1999.
41. *Пиз Аллан.* Язык телодвижений. Н. Новгород: Ай Кью, 1992.
42. *Поварнин С.И.* Искусство спора. О теории и практике спора (Петроград, 1923). М.: Терра, 2009.
43. *Соснин В.А., Лунев П.А.* Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. 2-е изд., стереотипное. М.: Академия, Институт психологии РАН, 1996.

44. *Станиславский К.С.* Работа актера над собой. Работа над собой в творческом процессе воплощения. Дневник ученика. М.: Ленанд, 2014.
45. *Столяренко Л.Д.* Психология делового общения и управления. М.: Феникс, 2009.
46. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения / пер. с англ. А. Гореловой; предисл. В.А. Кременюка. М.: Наука, 1992.
47. *Хоган Кевин.* Психология влияния. Техники манипуляции в бизнесе и личном общении. М.: Вильямс, 2007.
48. *Цзен Н.В., Пахомов Ю.В.* Психотренинг: игры и упражнения. М.: Издание 2-е, дополненное. М.: Класс, 1999.
49. *Чеховских М.И.* Психология делового общения. М.: Инфра-М, Новое знание, 2011.
50. *Шмидт Райнер.* Искусство общения: пер. с нем. М. : СПб: Интерэксперт, 1992.
51. *Штангель А.* Язык тела. Познание людей в профессиональной и бытовой жизни. М., 1986.
52. Психологическая подготовка сотрудников оперативных подразделений ОВД: практическое пособие / В.В. Аврамцев, Г.Л. Воронин, Л.Н. Иванова М.: ЦОКР МВД России, 2008.
53. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие / под ред. Г.С. Човдыровой. М.: ЮНИТИ, 2013.

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Введение</i>	3
Глава 1. Понятие личности юриста. Профессионально важные качества юриста	6
Глава 2. Понятие профессионального общения юриста	15
Глава 3. Психотехника рефлексивного анализа	22
Глава 4. Техника психологического воздействия	30
Глава 5. Анализ системы мер психологического воздействия в деятельности «финансовых пирамид» (по материалам судебно-психологической экспертизы)	39
Глава 6. Правомерность психологического воздействия: правовой и этический аспекты	62
Глава 7. Формирование комбинационного мышления	71
Глава 8. Психотехника диагностики личности по внешним признакам	76
Глава 9. Техника установления психологического контакта	83
Глава 10. Психотехника конфликтного взаимодействия	90
Глава 11. Техника убеждающего воздействия	102
<i>Заключение</i>	128
<i>Литература</i>	130

Учебное издание

Аврамцев Владимир Владимирович

**ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
ЮРИСТА**

Учебное пособие

Издается в авторской редакции

Технический редактор
Корректор
Комп. верстка

*С.Е. Речнова
И.А. Зубкова
Е.Я. Владимирова*

Сдано в набор 12.09.2018. Подписано в печать 30.10.2018.
Формат 60×84/16. Печать офсетная. Бумага офсетная.
Уч.-изд. л. 8,37. Усл. печ. л. 7,79. Тираж 100 экз. Зак. 7124.

Нижегородский институт управления – филиал Российской академии
народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
603950, Нижний Новгород-292, пр. Гагарина, 46
тел.: (831) 412-33-01