

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бублик Владимир Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.08.2023 14:18:06
Уникальный программный ключ:
c51e862f35fca08ce36bdc9169348d2ba451f033

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В. Ф. ЯКОВЛЕВА»

«Утверждено»
Решением Ученого Совета УрГЮУ
имени В. Ф. Яковлева
от 26.06.2023 года

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Психология профессиональной деятельности юриста

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования – программа бакалавриата по направлению подготовки
40.03.01 Юриспруденция
(профиль: **Государственно-правовой и международно-правовой**)

ЧАСТЬ 1. (не публикуется)

ЧАСТЬ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОЦЕНОЧНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ

РАЗРАБОТЧИКИ

КАФЕДРА:	<i>Судебной деятельности и уголовного процесса</i>
АВТОРСКИЙ КОЛЛЕКТИВ:	Зайко Тамара Михайловна доцент, к. ю. н., доцент

I. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

При системе оценивания по дисциплине используются:

- ✓ устный опрос на практических занятиях по вопросам тем;
- ✓ письменная контрольная работа по изучению тем модуля - практическая задача с несколькими вопросами.

Устный опрос на практических занятиях по вопросам тем

1. Раскройте понятие «психология восприятия»

Решение:

Психология восприятия – раздел психологии, изучающий процесс формирования субъективного образа целостного предмета, непосредственно воздействующего на анализаторы. В отличие от ощущений, отражающих лишь отдельные свойства предметов, в образе восприятия (отражении в субъективном плане реальных предметов или их свойств, с которыми взаимодействует деятельный субъект) в качестве единицы взаимодействия представлен весь предмет, в совокупности его свойств.

Восприятие — это процесс целостного отражения предметов, при непосредственном воздействии физических раздражителей на органы чувств, позволяющий получить информацию о явлениях и предметах в целом, в совокупности их свойств, сформировать их целостный образ. Восприятие завершается узнаванием.

Восприятие обладает несколькими определенными свойствами:

- 1. Предметность** восприятия выражается в отнесении сведений, получаемых от объектов воздействия к внешнему миру. Действительно, мы не воспринимаем предметы и явления как действующие на органы чувств раздражители. Предметность складывается на ранних этапах жизни, благодаря активному взаимодействию с большим количеством реальных вещей. Впоследствии предметность получает свое подкрепление в языке, который в первую очередь адресуется к целостным предметам и явлениям (существительные и глаголы) и лишь во вторую – к их качествам и свойствам (прилагательные);
- 2. Целостность.** В отличие от ощущений, отражающих отдельные свойства предмета, восприятие дает целостный его образ. Он складывается на основе обобщения знаний об отдельных свойствах и качествах предмета, получаемых в виде различных ощущений.
- 3. Константность** - относительное постоянство восприятия предметов при изменении условий, в которых это восприятие протекает. Благодаря свойству константности мы воспринимаем окружающие предметы как относительно постоянные по форме, величине, цвету и т.д. Постоянство образа в относительно изменчивых условиях обеспечивается

благодаря многократному восприятию одних и тех же предметов, а самое главное – опыту взаимодействия с ними. Без константности восприятия человек бы не смог ориентироваться в бесконечно многообразном и изменчивом мире.

4. Осмысленность восприятия. Сознательно воспринимать предмет – значит тем или иным образом (мысленно, действенно, эмоционально) отнести его к какой-либо категории: назвать, отнести к определенной группе, классу, обобщить его в слове.

5. Апперцепция - зависимость восприятия от содержания психической жизни человека, от его личностных особенностей.

В основе классификации восприятия, так же, как и ощущений, лежат различия в анализаторах, участвующих в восприятии. В соответствии с тем, какой анализатор играет в восприятии преобладающую роль, различают зрительные, слуховые, осязательные, обонятельные и вкусовые восприятия. Обычно восприятие является результатом воздействия ряда анализаторов.

В процессе активной познавательной деятельности восприятие приобретает целенаправленный, планомерный, увлекающий личность характер - становится наблюдением. Профессиональная наблюдательность юриста проявляется в способности подмечать внешне малозаметные и, на первый взгляд, малозначительные признаки явлений, объектов, имеющие важное значение для решения стоящих перед ним задач. Такая способность - профессиональный навык, обусловленный во многом профессиональной чувствительностью, т.е. особым развитием органов чувств - зрения, слуха, обоняния, осязания и т.д.

Для рационального восприятия (наблюдения) необходимо:

ясно и четко формулировать познавательные цели, выбирать существенную информацию; начинать деятельность (познавательный процесс) с формулировки ее цели; постановки перед собой вопроса: «Чего я хочу достигнуть путем восприятия информации?»;

максимально использовать все анализаторы: в первую очередь зрение и слух, а где целесообразно, анализаторы запаха, вкуса, осязания;

проявлять интерес к информации, использовать уже имеющиеся знания.

Чтобы при восприятии информации к ней возник интерес, важно осознать ее значение для практической работы. Необходимо использовать все свои знания, чтобы сделать процесс восприятия более интенсивным, размышлять о том, что уже известно о воспринимаемой информации.

2. Проведите анализ особенностей профессионального общения юриста

Решение:

Профессиональное общение - процесс установления и поддержания прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта, обусловленного профессионально значимыми целями, предполагающими ответственность за их реализацию.

Структура профессионального общения состоит из трех взаимосвязанных частей: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

В общении выделяют три функции - информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная

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.

Общение - процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении.

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

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 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.

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.

Субъектами профессионального общения являются юрист и лицо, включенное в сферу его профессиональных интересов. К особенностям профессионального общения юриста относятся:

- **Нормативная регламентация.** Деятельность юриста довольно четко регламентирована различными нормативными документами.
- **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.
- **Властный характер профессиональных полномочий.** 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.
- **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.

- **Ролевой характер общения.** Юрист является носителем вполне определенной социальной роли, которая предполагает наличие широкого круга прав и обязанностей. Например, социальная роль представителя государственной службы.
- **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.

Общение во многом зависит от соблюдения таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность.

Методические пояснения:

Практическое занятие по «Психологии профессиональной деятельности юриста» предполагает коллективное обсуждение студентами наиболее важных проблем изучаемого курса. Это не пересказ лекции, а осмысление изучаемой проблемы. На таком занятии студенты обучаются излагать свою точку зрения перед аудиторией, отстаивать ее в научном споре. Логично и аргументировано связывать теорию с практикой. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

2. Пример письменной контрольной работы по изучению тем модуля - практическая задача.

Немецкий психолог Карл Марбе предложил радикальную трактовку влияния личного фактора на профессиональную деятельность, отметив, что стресс, вызываемый страхом совершить ошибку, является одним из основных факторов, мешающих пилоту в полете. В то же время переживание физического риска для привыкшего к своей профессии пилота является меньшей проблемой. В Англии в период второй мировой войны отметили, что среди военных летчиков страх совершить ошибку или боязнь быть осмеянным играли большую роль и больше беспокоили, чем физическая опасность. *Чем можно объяснить подобные психологические состояния летчиков?*

Решение:

Профессиональный стресс – это напряженное состояние лица, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполняемой профессиональной деятельностью.

Различают такие разновидности профессионального стресса, как информационный и эмоциональный стресс.

В случаях информационных перегрузок, когда человек не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принимать важное решение в условиях жесткого ограничения во времени, возникает *информационный стресс*.

Напряженность может усилиться, если принятие решения сопровождается высокой степенью ответственности, а также в случаях неопределенности, при недостатке необходимой

информации, слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности.

Эмоциональный стресс может остро переживаться человеком, поскольку разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией. Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности.

Выделяются три основные стадии развития стрессового состояния у человека:

- 1) нарастание напряженности;
- 2) собственно стресс;
- 3) снижение внутренней напряженности.

Продолжительность *первой стадии* может быть разной. Один человек «заводится» в течение двух-трех минут, а у другого внутреннее напряжение накапливается в течение нескольких дней, недель или месяцев. Но в любом случае состояние и поведение человека, попавшего в стресс, резко меняются на «противоположный знак». Можно наблюдать, как спокойный и сдержанный человек неожиданно становится суетливым, раздраженным, даже агрессивным и жестоким, а живой, подвижный и общительный человек вдруг может стать мрачным, замкнутым и заторможенным.

На первой стадии исчезает психологический контакт в деловом и межличностном общении, появляется отчуждение в отношениях. Люди перестают смотреть друг другу в глаза, резко изменяется предмет разговора с предметно-содержательных моментов на личные выпады типа «Ты сам(а) – такой (такая)».

И хотя на первой стадии стресс еще остается конструктивным и может повысить успешность профессиональной деятельности, все же постепенно у человека ослабевает самоконтроль. Люди теряют способность сознательно и разумно регулировать свое собственное поведение.

Вторая стадия в развитии стрессового состояния начинается в точке В, в которой происходит потеря эффективного и сознательного самоконтроля (полная или частичная). «Стихия» деструктивного стресса разрушительно действует на психику человека. Он может осознавать свои действия довольно смутно и не полностью. Многие люди впоследствии отмечают, что в стрессовом состоянии они сделали то, что в спокойной обстановке никогда бы не сделали. Обычно все, в той или иной мере переживавшие разрушительный стресс, впоследствии очень жалеют об этом.

Так же, как и первая, вторая стадия по своей продолжительности строго индивидуальна – от нескольких минут и часов до нескольких дней и недель. Исчерпав свои энергетические ресурсы (достижение высшего напряжения отмечено в точке С), человек чувствует опустошение и усталость.

На третьей стадии он останавливается и возвращается «к самому себе», часто переживая чувство вины («Что же я сделал(а)!»), и клянется, что «этот кошмар» больше никогда не повторится.

Страх — это тактика выживания, которая присуща человеческому виду. Именно в нем страх и берет свое начало. И хоть в современном мире мы чаще сталкиваемся с эмоциональными опасностями, чем с физическими, тело и мозг не видят разницы между ними.

При чувстве страха организм начинает выработку гормона стресса, кортизола, а также адреналина. В этот момент увеличиваются способности тела к сражению или бегству. Сейчас эту реакцию могут вызвать повседневные заботы, которые, по сути, меняют мозговую архитектуру, а

также контроль импульсов. То есть, несмотря на то, что страх призван помогать человеку, в наше время он, скорее, мешает.

Кроме того, если страх является навязчивым и всеохватывающим, он может привести к серьезным проблемам с физическим здоровьем и психикой. Поэтому современный человек просто обязан понимать психологию страха, а также научиться управлять им и смягчать его.

Страх — это внутреннее состояние, обусловленное грозящим или предполагаемым бедствием. С точки зрения психологии считается отрицательной эмоцией.

Во время страха в физиологии человека происходит огромное количество изменений в сравнении с обычным состоянием.

Методические пояснения:

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей по предложенной тематике преподаватель в ходе практических занятий проводит контрольные работы.

II. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

При проведении промежуточной аттестации используются:

-теоретические вопросы

-практические задания

1. Пример теоретического вопроса:

Профессиограмма юриста

Под профессиограммой юриста понимают перечень знаний, навыков, ценностных установок или качеств, которыми должен обладать юрист.

Под знаниями понимают результаты познания, научные сведения или совокупность сведений в какой-нибудь области. Навыки – это умения, выработанные упражнениями, привычкой.

Следует разделять квалификационные требования и требования к профессиональной подготовленности юриста.

В перечне *квалификационных требований* выделены следующие профессиональные умения и навыки юриста:

- толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты;
- обеспечивать соблюдение законодательства в деятельности государственных органов, физических и юридических лиц;
- юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства;
- разрабатывать документы правового характера, осуществлять правовую экспертизу нормативных актов, давать квалифицированные юридические заключения и консультации;
- принимать правовые решения и совершать иные юридические действия в точном соответствии с законом;
- вскрывать и устанавливать факты правонарушений, определять меры ответственности и наказания виновных; принимать необходимые меры к восстановлению нарушенных прав;
- систематически повышать свою профессиональную квалификацию, изучать законодательство и практику его применения, ориентироваться в специальной литературе.

Требования к профессиональной подготовленности юриста не только конкретизируют квалификационные требования, они в определенной последовательности описывают средства, с помощью которых юрист реализует свои функции. Эту последовательность можно назвать алгоритмом поведения юриста, включающим:

- сбор нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности;
- анализ юридических норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности;
- анализ судебной и административной практики;
- обоснование и принятие в пределах должностных обязанностей решений, а также совершение действий, связанных с реализацией правовых норм;
- составление соответствующих юридических документов;
- обеспечение реализации актов применения права;
- обеспечение законности и правопорядка, осуществление правовой пропаганды и правового воспитания в сфере профессиональной деятельности.

Можно выделить следующий перечень знаний и навыков юриста:

- навыки проведения правовых исследований, техники юридического письма, коммуникативные навыки;
 - понимание принципов группового и межличностного взаимодействия;
 - способность принимать и отстаивать этические решения;
 - знания о доступе к правосудию, его ограничениях и возможности улучшений;
 - понимание персональной ответственности и обязанностей юриста по отношению к клиентам;
 - понимание взаимосвязи принципов права и юридических процедур;
 - понимание взаимосвязи правовой доктрины и ожиданий клиента и предполагаемых результатов, определение слабых мест и возможностей для реформирования права и процесса;
 - способность разрешать проблемы, определяя для этого стратегию;
 - понимание связи права и других дисциплин, таких, как философия, экономика, психология.
1. Организационные навыки:
 - планирование своей деятельности, управление временем; организация рабочего места, работы офиса;
 - делопроизводство;
 - управление и контроль выполнения решений;
 - планирование и поиск ресурсов;
 - учет и отчетность;
 - повышение квалификации (собственной и сотрудников);
 - поддержание общественных связей и др.
 2. Коммуникативные навыки:
 - навыки работы с оргтехникой, в первую очередь с персональным компьютером, в сети, с правовыми базами данных, Интернетом, листами рассылки и т.д.;
 - планирование контактов;
 - аргументация;
 - постановка вопросов;
 - публичные выступления;
 - установление и поддержание контакта;
 - использование различных языков и техник общения;
 - навыки работы с «трудными» партнерами и др.

3. Навыки изучения проблемы и выработки позиции:

- интервьюирование (встреча, опрос, соглашение);
- правовые исследования (работа с источниками);
- анализ дела;
- выработка позиции по делу;
- консультирование;
- разработка стратегии и планирование;
- доказывание (собираение, проверка и оценка);
- составление, анализ документов и др.

4. Навыки представления интересов клиента:

- обращение в органы государственного управления;
- работа с чиновниками;
- судебная адвокатура (обращение в суд, подготовка к судебному разбирательству, представление, исследование и оценка доказательств, в том числе допрос, выступление в прениях и т.д.);
- обжалование решений и др.

5. Навыки использования альтернативных способов разрешения споров:

- переговоры;
- медиация и др.

Профессиограмма юридической деятельности характеризуется познавательным, коммуникативным, организаторским, конструктивным (реконструктивным), воспитательным и достоверительным аспектами.

Познавательный аспект деятельности предполагает решение большого числа мыслительных задач, возникающих при осуществлении юридической деятельности.

Коммуникативный аспект деятельности — это система взаимодействия людей между собой в процессе их общения, при котором люди воспринимают информацию, исходящую друг от друга.

Организаторский аспект в деятельности юриста проявляется в умении организовать взаимодействие, установить взаимоотношения с общественностью, другими юристами, органами власти.

Конструктивный (реконструктивный) аспект деятельности проявляется, в частности, в процессе поиска и установления истины по делу.

Воспитательный аспект юридической деятельности заключается в том, что одно из основных направлений в работе юриста – воспитание граждан в духе уважения к закону.

Удостоверительный аспект юридической деятельности представлен системой различных предписаний в виде правил внутреннего распорядка, служебных инструкций, наставлений, приказов.

Профессиональные требования к юристу, его профессиограмма формируются:

- государством в форме законов, государственных образовательных стандартов, должностных инструкций и т. п.;
- профессиональными корпорациями в своих уставах и кодексах профессиональной этики;
- юристами-профессионалами с учетом исторического и зарубежного опыта, рекомендаций и требований международных документов.

Методические пояснения:

При проведении промежуточной аттестации по «Психологии профессиональной деятельности юриста» студент должен показать знание наиболее важных проблем изучаемого курса. Это не пересказ текста учебника и лекции, а осмысление изучаемой проблемы. Логично и

аргументировано связывать теорию с практикой. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

2. Пример практического задания:

1. Практическое задание

Тиран – это травмированный в детстве ребёнок, которого били и унижали родители. Если человеку с детства было позволено чувствовать себя свободным и сильным, то впоследствии у него не возникнет потребности унижать других людей (Алис Миллер)

Назовите стадии социализации личности. Считаете ли вы высказывание Алис Миллер справедливым? Почему?

Ответ:

Высказывание А. Миллер справедливо, известно, что многие психические расстройства появляются из-за психотравм, нанесенных человеку в детстве. В основе любого насилия - потребность продемонстрировать власть. Цель тирана – добиться требуемого повиновения. У ребенка, живущего под властью тирана, формируется специфическая картина мира: в отношениях один унижает, а другой подчиняется, подстраивается и терпит. В этих отношениях ребенок не может быть самим собой. Он не может осмелиться прислушаться к своим потребностям, желаниям- ведь они могут не соответствовать ожиданиям тирана. Он постоянно зависит от настроения, мнения другого человека. А если власть домашнего деспота ставится под сомнение, он нервничает, злится и устраивает скандал. То есть ребенок не научился главным вещам, необходимым чтобы стать свободным: осознание своих потребностей, а затем смелость и силы чтобы их реализовать. Даже если это не соответствует ожиданиям других людей. Он не научился уважать себя, поэтому он не будет уважать потребности других людей, принимать, то, что они также могут проявлять в своей жизни все, что хотят.

Жизнь может пойти и по-другому сценарию. Он может стать не тираном, а продолжит оставаться жертвой. Ведь тот, кто привык адаптироваться к унижениям в детстве, может продолжать делать это и во взрослой жизни. Человек, находящийся в положении жертвы, становится покорным, угодливым и терпеливым.

Социализация личности - процесс активного ее включения в общественную жизнь.

При этом следует исходить из того, что нормы поведения, морали, убеждения определяются нормами, принятыми в обществе.

Стадии социализации личности:

Согласно классической интерпретации, выделяют следующие стадии социализации личности:

1. Детство – один из ключевых этапов социализации, на этот период приходится становление 70% личности человека. Нарушения процесса социализации на данном этапе имеют необратимые последствия для личности человека, т.к в данный период происходит становление собственного «Я» человека.
2. Подростковый период. Данному этапу также можно отвести одну из ключевых ролей, поскольку в данный период происходят значительные физиологические и психологические изменения.
3. Зрелость. Связана с сознательным выбором своего окружения, профессиональной деятельности и т.д

4. Старость. Характеризуется угасанием физических возможностей и необходимостью приспособления к новому этапу своей жизни.

Этапы социализации по А.В. Петровскому:

С точки зрения субъект-объектных общественных отношений Петровским А.В. выделялись следующие этапы социализации:

1. Адаптация. Период адаптации приходится на период детства. В этот период человек выступает объектом отношений, подвергающимся действию таких агентов социализации как семья, школа, сверстники и т.д. В этот период человек активно обучается, формирует свою личность.
2. Индивидуализация. На данном этапе человек выступает субъектом общественных отношений. Ведущей деятельностью становится не усвоение социальных норм, а их воспроизведение, что позволяет человеку проявить свою личность, индивидуализироваться, отличаться от других людей.
3. Интеграция. На данном этапе человек выступает одновременно и как объект, и как субъект общественных отношений. Данный этап характеризуется достижением оптимального положения человека в обществе, позволяющего ему самореализоваться и гармонично существовать в обществе.

2. Практическое задание.

Юридический отдел администрации города состоит из 9 человек и только женщин. Начальником юридического отдела является Спиридонова И.Г. - женщина пенсионного возраста, давно работающая в данной организации и успешно справляющаяся со своими обязанностями.

В отдел не так давно (около года) поступила на работу младшим юристом - Григорьева Н.Н. - молодая, симпатичная женщина, которая заканчивает юридический университет. У Григорьевой не сложились отношения с коллективом и Спиридоновой И.Г., которую она не воспринимает как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно, амбициозно, демонстративно.

В её работе нашлись некоторые недочеты и начальство решило высказать ей критические замечания, однако она негативно реагирует на критику. Она в таких ситуациях становится раздражительной, настороженной, демонстративно сворачивает свою активность до исполнителя, ждущего указаний по каждому самому элементарному вопросу.

Дайте характеристику методов преодоления коммуникативных барьеров.

Ответ:

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Под **барьерами общения** подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по общению часто разные, в нередки и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие.

Коммуникативными барьерами называют препятствия и помехи, нарушающие процесс передачи информации и снижающие его эффективность. Количество явлений, оказывающих негативное влияние на коммуникацию, огромно. По этой причине из целого барьерного «рифа» имеет смысл выбрать и кратко проанализировать наиболее заметные образования и их составляющие.

Личностные барьеры – процессы и явления, обусловленные индивидуальными характеристиками отправителя и получателя информации. Наиболее распространенными барьерами данного типа выступают: психологическая несовместимость индивидов из-за различий темперамента, характера, уровня образования, интересов, а также пола, возраста, профессионального и жизненного опыта; неумение слушать собеседника и/или оппонировать ему; негативное психическое состояние обоих или одного из собеседников.

Организационные барьеры – ситуации, отражающие недостатки и ошибки в управлении фирмой (громоздкость структуры, избыточность управленческих звеньев, неопределенность полномочий и ответственности, крайний централизм, демократизм или либерализм в управлении), а также негативное влияние факторов внешней среды (конкурентов, государства).

Культурные барьеры – факторы более широкого контекста, формирующиеся исторически и связанные с национальной самобытностью, традициями и нормами поведения в отдельных странах и регионах; их незнание или игнорирование (например, специфика организации быта, брака и семьи, религиозного культа, гостевой этикета) может осложнить коммуникацию, а в некоторых случаях и привести к разрыву деловых отношений.

Физические барьеры – помехи, создаваемые людьми, предметами или явлениями (например, шум, заглушающий речь, значительная дистанция или препятствия между участниками общения, стихийные бедствия или другие чрезвычайные ситуации).

Языковые барьеры – помехи лексико-грамматического характера (недостаточный словарный запас, неадекватность стиля речи, сокращения и аббревиатуры, речевые ошибки).

Семантические барьеры – нарушения коммуникаций, вызванные непониманием или недопониманием смысла информации вследствие использования профессиональных терминов, фразеологизмов, жаргонизмов, крылатых выражений, пословиц и поговорок.

Многих проблем лексического и семантического характера можно избежать, если руководствоваться принципом придерживайтесь простоты и краткости. Оговоримся, что в некоторых ситуациях краткость не будет сестрой таланта. Только развернутая, насыщенная профессиональной терминологией речь способна обеспечить успех.

Временные барьеры – искажения информации, возникающие из-за дефицита времени или кажущейся отправителю простоты вопроса, что приводит к ее частичному (фрагментарному) восприятию.

Методы преодоления коммуникативных барьеров.

Исследователи указывают - поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации следует придерживаться следующих психологических правил:

1. Помнить, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.
2. Придерживаться многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергать предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?" Постараться

взять оба предложения и посмотреть, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознать значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: "Что будет, если выход не будет найден?" Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.
4. В случае обоюдного раздражения и агрессии необходимо снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар", избегать констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.
5. Ориентироваться на положительное, лучшее в человеке. Это обязывает и его быть лучше.
6. Предложить собеседнику встать на ваше место. Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.
7. Не преувеличивать свои заслуги и не демонстрировать знаки превосходства.
8. Не обвинять и не приписывать только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.
9. Независимо от результатов разрешения противоречий стараться не разрушить отношения.

Конфликты приходится разрешать не только в деловой, но и в личностно-эмоциональной сфере. При их разрешении применяются другие методы, поскольку в них, как правило, трудно выделить объект разногласий, отсутствует столкновение интересов.

1. Необходимо иметь в виду, что у таких людей есть некоторые скрытые нужды, которые, как правило, связаны с прошлыми потерями и разочарованиями, и они удовлетворяют их таким образом. Например, сверхагрессивный человек своей агрессивностью пытается подавить малодушие и пугливость.
2. Следует взять под контроль свои эмоции и дать выход эмоциям этого человека, если намерены продолжать с ним общаться.
3. Не принимать на свой счет слова и поведение данного человека, зная, что для удовлетворения своих интересов трудный человек так ведет себя со всеми.
4. При выборе подходящего стиля действия в конфликтной ситуации вам следует учитывать, к какому типу людей он относится.
5. Если считаете необходимым продолжение общения с трудным человеком, вы должны настаивать на том, чтобы человек говорил правду, неважно - какую. Вы должны убедить его в том, что ваше отношение к нему будет определяться тем, насколько он правдив с вами и насколько последовательно он будет поступать в дальнейшем, а не тем, что он будет во всем с вами соглашаться.

Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком нужно попытаться увидеть в нем не только друга, но и лучшие качества, поскольку изменить ни систему его взглядов и ценностей, ни его психологические особенности и особенности его нервной системы нельзя, т.е. необходимо подобрать к нему "ключик", исходя из жизненного опыта и желания не усложнять ситуацию и не доводить человека до стресса.

Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, стоит ответить на следующие вопросы:

- * хотите ли вы благоприятного исхода;
- * что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями;
- * как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон;
- * нужен ли посредник для разрешения конфликта;
- * в какой атмосфере (ситуации) люди могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать решения.

Методические пояснения:

При проведении промежуточной аттестации по «Психологии профессиональной деятельности юриста» студент должен показать возможности использования полученных теоретических знаний в практической деятельности. Логично и аргументировано связывать теорию с практикой. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

ЧАСТЬ 3. *(не публикуется)*