

**Содержание занятия семинарского типа**

**Тема 6. Общение. Роль общения в социальной практике.**

**Профессиональное общение. Общение в юридической практике.**

**Логические основы судебной речи.**

**4 часа**

**Занятие семинарского типа 1**

Цель: дать знания о речевом общении и его составляющих с целью эффективного их использования в профессиональном и деловом, публичном общении.

Задачи:

–дать знания об объективных факторах общения и научить их использовать в процессе общения;

–научить строить диалог в профессиональном и деловом общении;

– ознакомить со спецификой общения в юридической практике;

– привить умения учитывать объективные и субъективные факторы профессионального общения.

**Учебные вопросы и практические задания**

1. Общение и его виды. Модель процесса речевой коммуникации (говорящий – предмет речи – слушающий).
2. Диалоговое начало общения. Объективные факторы речевого общения: социальная обстановка, пространственные, временной, технические средства оснащения.
3. Пространственные зоны речевого общения: интимная, личная, социальная, общественная, или публичная.
4. Особенности профессионального общения. Успешность речевого общения.

**Задание 1.** Учитывая барьеры диалогического общения, укажите его вид в тексте.

– ситуативные барьеры,

–контрсуггестивные барьеры (предрассудки, предубеждения, недоверие, выраженные в речи),

–тезаурусные барьеры (диссонанс в образовательном, культурном и интеллектуальном развитии коммуникантов),

–интеракционные барьеры (неумение установить контакт с партнером по общению, отсутствие или недостаточность социального опыта).

1. На допросе **П.,** 45-летнего хронического алкоголика с образованием 8 классов следователь спрашивает, имея в виду заменители алкоголя: «суррогаты употребляете?» **П.** молчит, а потом начинает медленно перечислять –«вспоминает»: «Было, я тройной пил, этиленгликоль пил, но больше ничего этого … как его… су..су… Да я его слышать не слышал, видеть не видел, не знаю!».
2. **Г.К.** – хозяйка квартиры, где во время пьяной драки был убит гражданин К. Незадолго до этого момента испуганная **Г.К.** выбежала на улицу, кричала, звала га помощь, просила увести дерущихся М. и К., что подтвердили участковый и другие очевидцы. Несмотря на точно установленное и известное ему обстоятельство, следователь обращается к Г.К. с вопросом: «Ну, рассказывайте, как Вы его убили».
3. Свидетель: «Мы спросили ребят, слышали ли они какой-нибудь женский крик о помощи или какую-нибудь там возню. Длинный спросил, кто мы такие. И я, и Макаршин в тот вечер не дежурили, мы оба были в гражданской одежде. Макаршин ответил, что мы работники полиции. Парень, что пониже сказал: «Что вы к нам пристаете, что вам от нас надо?!» и сразу же попытался отойти от меня. Длинный несколько раз ударил Макаршина клюшкой, потом Макаршин упал в снег, поднялся не сразу, а когда встал, левая сторона лица была опухшая».
4. «23.09.2006 г. приблизительно в 13.30 (понедельник) начальник почты и зам. Начальника почты поднесли поочередно правую руку к виску (сделали нездоровый жест, что, видимо, означало «тронутая» или «лишенная ума» (в моем присутствии). Прошу посадить по статье на соответствующий срок за оскорбление личности. Меня прошу не беспокоить, так как нет лишнего времени».

**Задание 2.** Прочитайте текст. Законспектируйте его. Воспроизведите текст устно как публичное выступление.

**Общение**

**сотрудников органов внутренних дел с гражданами**

Приблизительно 80% деятельности сотрудников ОВД составляет общение, в том числе с гражданами.

**Общение** – это процесс обмена мнениями, направленный на достижение определенного целесообразного результата.

При выполнении своих профессиональных функций сотрудники ОВД вступают в общение с разными категориями граждан: с потерпевшими, свидетелями, подозреваемыми, обвиняемыми и пр. При этом сотрудник обязан *соблюдать профессиональный этикет* – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Вежливое отношение к гражданам, лояльность, выдержка положительно оцениваются окружающими, как правило, вызывают аналогичное ответное поведение, что способствует разрядке назревающего конфликта.

Нередко общение сотрудника ОВД с гражданами приобретает ***конфликтный характер***, что оказывает негативное влияние на результаты его деятельности в целом. По этой причине сотрудник ОВД должен выбрать оптимальный вариант собственного поведения в каждой конкретной ситуации и найти индивидуальный подход в общении с гражданами.

В общении сотрудников ОВД с гражданами особую роль играют ***социальные нормы***, приоритетными из которых признаются ***нормы права и морали (этические нормы).***

*Содержание общения* составляют 3 компонента:

1. коммуникативный – обмен мнениями, информацией. Содержание информации может быть разным: приказ начальника, допрос обвиняемого, беседа со свидетелями, потерпевшим. Особое значение имеет оперативная информация, когда сотруднику ОВД приходится выяснять причины, обстоятельства правонарушений, мотивы преступлений. В этом случае сотрудники выполняют воспитательные цели.
2. перцептивный – восприятие и познание друг друга. Воспринимаются внешние признаки другого человека, которые соотносятся с его личностными характеристиками и на этой основе интерпретируются его поступки.
3. интерактивный – обмен знаниями, выражение эмоций, действия.

Существуют «модели» партнеров по общению: с позиций сотрудника ОВД к гражданину и с точки зрения гражданина в отношении к сотруднику ОВД. На формирование этих «моделей» влияют различные факторы: речь, внешность, мимика, жесты, условия общения, ролевые и статусные позиции и др. Так, жесты иногда дают сотруднику ОВД больше информации о гражданине, чем его слова. Мимика свидетельствует о «лжи», сокрытии информации гражданином.

***Помните!*** В случае расхождения между вербальными и невербальными средствами выражения предпочтение следует отдать невербальным средствам, то есть мимике и жестам.

На первом этапе взаимодействия сотрудника ОВД с гражданином рекомендуется устанавливать *психологический контакт в личной зоне общения*, а затем выбрать оптимальный вариант стиля общения по мере наблюдения за собеседником в процессе общения.

Для достижения психологического контакта следует учитывать ориентацию в пространстве – то есть угол, под которым стоят или сидят по отношению друг к другу собеседники, а также повороты, изменения угла общения. Например, люди, настроенные враждебно друг к другу сидят напротив друг друга (180\*). Например, во время опроса потерпевшего или свидетеля сотруднику ОВД лучше расположиться ***по диагонали***. При конфликтном взаимодействии, например при допросе агрессивно настроенного обвиняемого, лучше расположиться напротив него.

Нередко, взаимодействуя с гражданами, сотрудник полиции дает им стереотипные оценки и столь же шаблонно ведет себя с ними, что оказывает негативное влияние на эффективность контактов.

С другой стороны, восприятие гражданами сотрудников правоохранительных органов также базируется на стереотипах, созданных на основе чужого мнения. Часто поведение одного сотрудника полиции представляется гражданам типичным поведением для всех сотрудников (чаще это отрицательный стереотип).

Важно помнить о том, что результаты создания образа положительного сотрудника может быть ослаблен аморальным поступком или отступлением от Присяги одного нерадивого сотрудника правоохранительных органов.

**Приемы притяжения, привлекательности в общении с гражданами**

Для установления контакта с гражданами разных категорий сотрудник ОВД может использовать приёмы формирования межличностной *аттракции* – (от латинского attraction – притяжение, привлекательность) притяжения. Остановимся на этих приёмах поподробнее.

1. приём «имя собственное» – звук собственного имени вызывает у человека, с которым общается сотрудник полиции, не всегда осознаваемое, то есть подсознательно, чувство приятного. Поэтому в этом случае сотрудник вызывает у человека положительные эмоции и он может рассчитывать на обоюдное доброжелательное отношение.
2. «зеркало отношения» – прием связан с выражением переживаний на лице человека, здесь важно учитывать мимику собеседника. Выражение лица у сотрудника полиции должно быть доброжелательным. Прием применяется для снятия напряженной обстановки и нейтрализации конфликтов с наименьшей затратой сил и энергии.
3. «золотые слова» – это комплименты, то есть слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.
4. «терпеливый слушатель» – умение терпеливо и внимательно выслушивать потерпевшего, собеседника, а для этого необходимо время, так как не каждый умеет излагать мысли четко и кратко.
5. «личная жизнь» – перевести разговор на фактыличной жизни. Многое говорят о себе с удовольствием.

Таким образом, расположив к себе человека, то есть сформировав аттракцию, сотрудник правоохранительных органов может добиться принятия нужной ему позиции, особенно в тех случаях, когда предполагается, что гражданин явно негативно настроен встречать действия или слова сотрудника полиции (правоохранительных органов).

Однако заметим, *что с помощью приёмов аттракции нельзя ничего доказать и никого убедить, а можно лишь расположить к себе человека, но и это важно.*

**Специфика профессионального общения сотрудников правоохранительных органов с разными категориями граждан**

*Особенности профессионального общения с*отрудников правоохранительных органов с гражданами вытекают из профессиональных ***задач***, поставленных перед ними согласно законам:

– обеспечивать безопасность граждан,

– предупреждать и пресекать преступления и административные нарушения,

– выявлять и раскрывать преступления,

– охранять общественный порядок,

– защищать частную, государственную, муниципальную и иные формы собственности,

– оказывать помощь физическим и юридическим лицам в защите их прав и законных интересов в пределах, установленных законом.

Эффективность выполнения названных задач зависит от того, насколько хорошо сотрудники правоохранительных органов знают специфику профессионального общения и правила поведения в конфликтных ситуациях, умеют устанавливать деловые контакты.

**Особенности профессионального общения**

**сотрудников органов внутренних дел**

1. Сотрудники ОВД при установлении контактов в с гражданами могут действовать только в рамках своих полномочий, в строго установленном законом порядке.
2. Сотрудники правоохранительных органов могут использовать меры принуждения и ограничения прав личности при определенных условиях, регламентируемых законами. В этих случаях отношения могут перерастать в конфликтные и характеризоваться повышенным нервным напряжением, преобладанием негативных эмоций, способных изменять поведение граждан.
3. Взаимодействуя с гражданами по долгу службы, часто ощущая скрытое или открытое противодействие с их стороны, сотрудники правоохранительных органов не имеют права отказываться от подобного общения.
4. Сотрудник ОВД, являясь гражданином РФ, имеет равные с гражданами права и обязанности, но при выполнении своих служебных обязанностей он как представитель государственной власти должен контролировать свои чувства и эмоции, подчинять свои интересы общественным. Он не должен проявлять неприязнь к гражданину, так как он должен защищать человеческое достоинство граждан независимо от их национальности, мировоззренческих и религиозных убеждений.
5. Сотрудник правоохранительных органов не должен терять самообладания и достоинства при вынужденном и правомерном применении физической силы и специальных средств, когда переговоры или беседа оказались неэффективными.
6. *Специфичность поводов* для вступления сотрудника правоохранительных органов *в общении* с гражданами: совершенное или готовящееся преступление, административное правонарушение, асоциальное явление, коррупционное действие и пр. По этой причине *круг участников общения ограничен*: с одной стороны – сотрудник, с другой – пострадавшие, свидетели, правонарушители. Все это определяет содержание и цель общения.
7. ***Формализация*** профессионального общения сотрудников ОВД с гражданами, которая представляет собой регламентацию целей, характера и способов общения с помощью различных документов (устав, наставление, приказ, инструкция, УАК РФ). Формализация может быть *жесткой*, предусматривающей *принудительный характер*общения (например, допрос обвиняемого) и *гибкой*, например, оперативное общение. Цель формализации общения: защита психики сотрудников правоохранительных органов от чрезмерных психологических перегрузок, а также усиление эффективности участников общения.

**Формы общения сотрудников правоохранительных органов с гражданами**

1. **Бесконфликтное общение:** общение по поводу личных прав граждан: получение паспорта, регистрация по месту жительства и пр.
2. **Общение, осложненное коммуникативными барьерами**: защита граждан от преступных посягательств на личность со стороны должностных, физических и юридических лиц, а также обращения граждан за защитой от неправомерных действий сотрудников полиции.
3. **Общение в конфликтной ситуации:** обращения граждан к сотрудникам ОВД, пострадавших от преступления, несчастного случая, административного правонарушения и др.

**Причины возникновения конфликтов между сотрудниками ОВД**

**с гражданами, методы их нейтрализации**

Конфликты частотны в любом общении и характеризуются переживаниями, стрессом, разрушительно влияющими на здоровье человека. Поскольку органы внутренних дел являются государственной структурой, органами власти, призванными защищать граждан от преступных деяний разного рода, сотрудники вынуждены применять методы, предусмотренные законодательством, что приводит к возникновению конфликтов между гражданами и сотрудниками правоохранительных органов. Неизбежны конфликты, напрример, между подозреваемыми и представителями органов дознания, следствия, так интересы этих лиц не совпадают.

**Причины возникновения конфликтов**

– повышение агрессивности населения России,

– рост правового нигилизма,

– падение доверия к власти,

– недоверие к сотрудникам правоохранительных органов, возникающее в результате выполнения ими функций: применение мер к нарушителям парковки, проверка документов на дороге, в торговых точках.

Конфликт между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами возникает в ситуации, когда сотрудники действуют в соответствии с полномочиями при правонарушении граждан и начинает действовать принцип конфликта: «Навязывание своей воли противнику, принуждение его поступать ТАК, а не ИНАЧЕ!»

– коммуникативные барьеры, например, эмоциональный барьер, возникающий между гражданином и сотрудником полиции в том случае, если один из них прибегает к грубой силе, оскорблению;

– бестактность, грубость либо со стороны граждан, либо со стороны сотрудника правоохранительных органов;

– агрессивность граждан, выражающаяся в нападении на сотрудника полиции, злобные шутки, ругани, взрыве ярости, истерике, раздражительность.

***Помните:****агрессивность характерна прежде всего лицам с повышенной тревожностью, испытывающим неуверенность в своем социальном или биологическом статусе.*

– вмешательство сотрудников правоохранительных органов в личную жизнь граждан в соответствии с требованиями нормативных документов, регламентирующих деятельность органов внутренних дел.

**Приемы устранения конфликтных ситуаций**

– овладение сотрудниками правоохранительных органов навыками бесконфликтного поведения и саморегуляции (наблюдение за назреванием конфликта с целью его предупреждения);

– необходимо управлять конфликтом, он может быть либо усилен, либо ослаблен конструктивными действиями сотрудника;

– на первой стадии конфликта сотруднику полиции необходимо постараться перевести конфликт с эмоционального на рациональное. Аристотель еще в древности заметил: «***Если человеком овладевает гнев, решения его неизбежно становятся непригодными».***

– далее постараться усилить выравнивание позиции, устраняя противоречие в общении.

– если сотрудник встречает агрессию со стороны гражданина, находящегося в эмоциях (плач, отчаяние), то нужно проявить к нему терпение и выслушать, отвечая на его реплики спокойно и уверенно.

**Негативные стороны конфликта**

Следует знать то, что негативность конфликта заключается в следующем:

– в процессе общения сотрудников полиции и граждан происходит переключение внимания с деятельности на выяснение межличностных отношений;

– конфликт дезорганизует мышление участников общения, разрушает сложившуюся систему отношений;

– конфликты завершаются либо агрессией, либо *аутоагрессией* (агрессия загнана внутрь), в результате чего возникают психоневрозы и психосоматические заболевания. Поэтому необходимо всегда стараться предупреждать конфликт или нейтрализовать его любыми способами;

– конфликты мешают достижению практических целей, так как происходит переключение внимания граждан и сотрудников полиции с проблем правоохранительной деятельности на выяснение межличностных отношений.

Часто сотрудникам правоохранительных органов приходится действовать в ситуации неразрешенного конфликта, испытывая противодействие со стороны правонарушителей.

**Рекомендации действия сотрудников ОВД в ситуации конфликта**

– оценить ситуацию конфликта, помня о правах и полномочиях как представителей власти;

– контролировать проявление своих эмоций и влиять на эмоции конфликтующего гражданина в сторону их ослабления;

– проводить уверенные и решительные действия сотрудника правоохранительных органов в соответствии с полномочиями и правами, вызывая у конфликтующего гражданина сомнение в правоте совершенных им действий;

– в конфликтной ситуации следует избегать многословия, а использовать факты, аргументы;

– излагать мысли кратко и логично, применяя и невербальные средства (жесты и мимику);

– следить за тоном голоса, он должен быть спокойным, ровным, но властным, твердым;

– не отвечать грубостью на грубость, а напомнить гражданину о том, что за оскорбление должностного лица он может быть привлечен к ответственности. При этом следует применить властный взгляд, то есть подключить властную мимику;

– не терять самообладания, вырабатывая линию поведения в общении .

Итак, профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел имеет свою специфику, обусловленную выполнением профессиональных целей и задач в соответствии с полномочиями, определенными законами, так как сотрудники ОВД представляют органы государства.Сотрудники должны демонстрировать уважение и толерантность в отношении граждан, независимо от их национальности, вероисповедания, пола.

Сотрудники ОВД должны владеть знаниями и обладать умениями общения с гражданами разных категорий в пределах предоставленных им прав и полномочий, включая принуждение.

Соблюдать принципы общения в конфликтных и бесконфликтных ситуациях общения с гражданами: тактичность, терпимость, нейтральность, эмоциональная сдержанность.

Честно выполнять свои профессиональные обязанности, создавая положительный имидж сотрудника правоохранительных органов, разрушая отрицательные стереотипы восприятия сотрудника полиции гражданами.

Личным примером доказывать соблюдение законов РФ и закона о полиции.

Спокойно воспринимать критические замечания, но и не поощрять отрицательные мнения граждан в адрес полиции, правоохранительных органов, унижающие честь и достоинство сотрудников ОВД.

В конфликтных ситуациях переключать эмоциональную сторону общения на интеллектуальную, привлекая на свою сторону очевидцев конфликта между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами, нарушающими права и законы (например, при нарушении общественного порядка ).

Руководствоваться фактами и использовать формулы речевого этикета для ослабления эмоционального напряжения в конфликтном общении.

Владеть знаниями этики.

Учитывать психические особенности людей.

Обращать внимание при общении с правонарушителями на жесты и мимику, которые дают достоверную информацию о гражданине по сравнению. С тем, что

**Рекомендуемая литература**

*Основная:*

1. Беглова, Е. И. Риторика [Текст]: учеб.пособие / Е. И. Беглова; МВД России, НА. – Н. Новгород: НА МВД России, 2019. – 164 с. – То же [Электронный ресурс]. – ЭБС НА МВД России. – URL: <https://namvd.bibliotech.ru/Reader/Book/2019051414102329653200009926>
2. Михалкин, Н.В. Риторика для юристов: учеб.пособие для бакалавров / Н. В. Михалкин, С. С. Антюшин. – Рек. Минобрнауки России (Бакалавр). – М.: Юрайт, 2012. – 240 с.
3. Зиннуров, Ф.К., Габдулхаков, В.Ф., Чанышева, Г.Г. Культура речи в юридическом общении. Уч.-мет. пос. / Ф.К. Зиннуров, В.Ф. Габдулханов, Г.Г. Чанышева. – Казань: КЮИ МВД России, 2013. – 168 с.
4. Зиннуров, Ф.К., Габдулхаков, В.Ф., Чанышева, Г.ГШ., Рассыпнова, Р.И. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов: монография / Ф.К. Зиннуров, В.Ф. Габдулхаков, Г.Ш. Чанышева, Рассыпнова Р.И. – Казань, 2016. – 532 с.
5. Москвин, В. П. Риторика и теория аргументации [Электронный ресурс]: учебник для вузов / В. П. Москвин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. :Юрайт, 2019. – 725 с. – ЭБС Юрайт. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/42844>
6. Носкова, Л.Г. Современная прикладная риторика для руководителей органов внутренних дел: практикум / Л.Г. Носкова.– М.: Академия управления МВД России, 2010. – 176 с.

*Дополнительная:*

1. Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: [Электронный ресурс]: Учеб.пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 432 с. –Рек. УМЦ «Профессиональный учебник».
2. Носкова, Л.Г. Типичные ошибки в речи сотрудников органов внутренних дел: словарь / Л.Г. Носкова. – М.: ДГСК МВД России, 2011. – 176 с.

*Вопросы для самостоятельного изучения*

Подготовить доклад на тему: «Особенности общения в юридической практике».