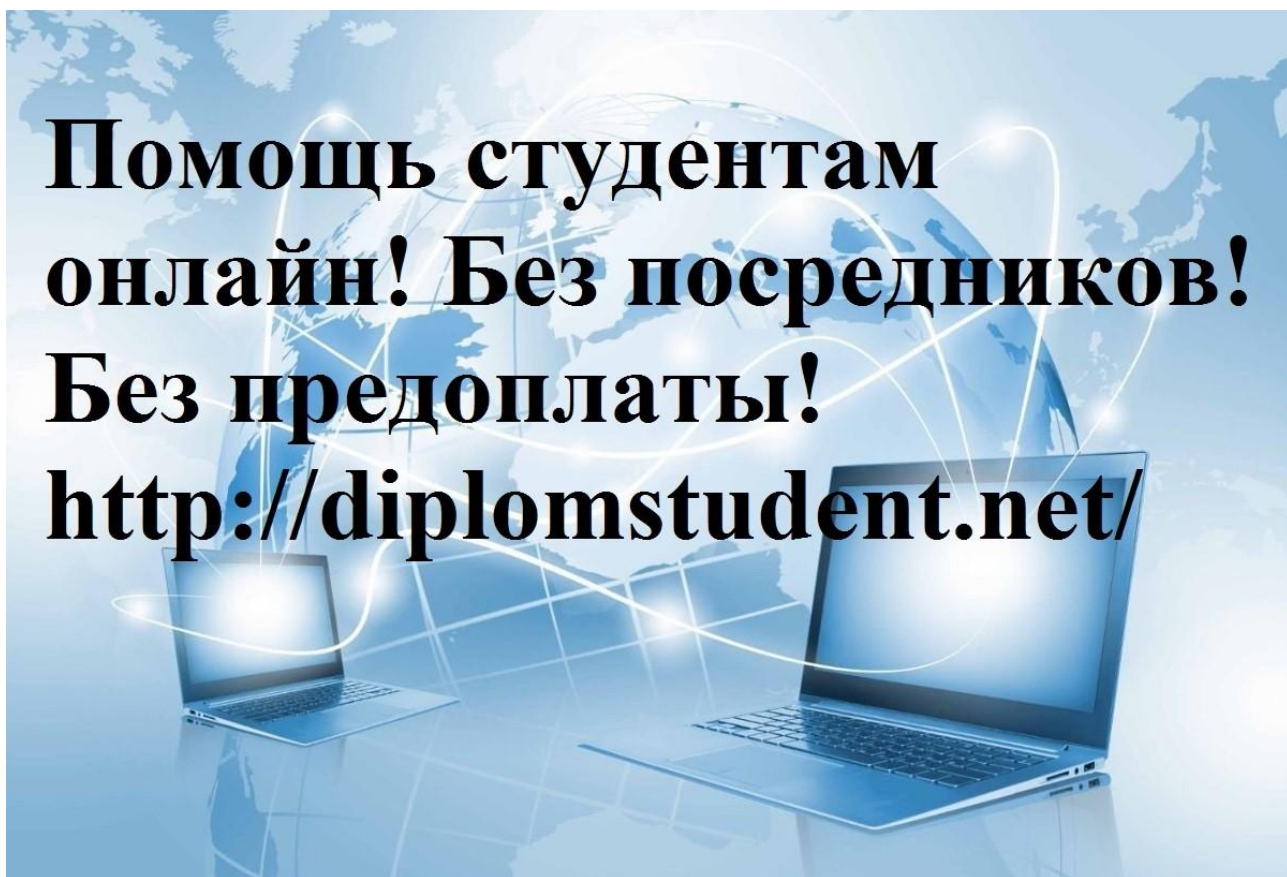


**Помощь студентам
онлайн! Без посредников!
Без предоплаты!
<http://diplomstudent.net/>**



Реферат на тему: «Профессиональное общение: понятие, виды, общая характеристика»

Содержание

Введение.....	4
1. Сущность профессионального общения.....	5
1.1. Понятие профессионального общения и его виды	5
1.2. Правила и функции профессионального общения	7
2. Особенности профессионального общения юриста	10
2.1. Характеристики профессионального общения юриста	10
2.2. Особенности общения юриста с различными типами клиентов.....	14
2.2.1. Специфика профессионального общения юриста с новым клиентом ...	14
2.2.2. Типологизация клиентов. Приемы профессионального общения юриста с «трудными» клиентами	16
Заключение	22
Список использованных источников	23

Введение

С профессиональным общением люди сталкиваются ежедневно. Оно имеет место на работе и в школах, в университетах и в официальных учреждениях. Это общение студентов и преподавателей, подчиненных и начальников, конкурентов, партнеров и коллег. Для того чтобы достичь стоящей перед ним цели, каждый человек должен быть знаком со средствами и принципами подобных коммуникаций, ведь партнерам необходимо общаться на одном языке (и в прямом, и в переносном смысле), обладать общим социальным опытом и понимать друг друга. [1]

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. Юрист должен обладать следующими качествами: хорошо разбираться в людях; уметь ладить с людьми в тяжелых условиях; научиться отличать факты от вымыслов; уметь отличать существенное от несущественного; 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.[3]

Реферат на тему: «Профессиональное общение: понятие, виды, общая характеристика» состоит из введения, заключения, основной части, списка использованных источников. В основной части реферата рассмотрены: понятие, виды профессионального общения, а также особенности профессионального общения в юридической деятельности.

1. Сущность профессионального общения

1.1. Понятие профессионального общения и его виды

Общение – процесс установления и развития контактов между людьми и группами людей. Характер общения обусловлен целями совместной деятельности, оттого может быть различным. Профессиональное общение – вид общения, специфику которого определяет невозможность профессиональной и иной, связанной с ней, деятельности вне коммуникаций с другими людьми. Профессиональное общение – вид общения, при котором происходит обмен информацией в социально-правовой и экономической сфере человеческой деятельности с целью решения определенной задачи (коммерческой, производственной, научной и других). [2]

Кроме делового, есть светское, формально-ролевое, интимно-личностное, манипулятивное виды общения. Отличительной чертой делового общения является то, что субъект коммуникации всегда значим, а предмет общения четко определен и хорошо известен. Профессиональное (деловое) общение складывается из этапов: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение, решение задач, завершение контакта, таблица 1. [10]

Таблица 1- Этапы профессионального общения

№ п/п	Этапы	Характеристика этапов
1	Установление контакта	Это этап знакомства, когда происходит представление партнеров друг другу, самопрезентация каждого из них и обмен общими фразами.
2	Ориентация в ситуации	Второй этап, когда субъекты стремятся понять позиции друг друга и обозначить свои.
3	Обсуждение	Этап, на котором рассматриваются и обговариваются конкретные деловые вопросы и задачи.
4	Решение задач	Этап нахождения согласия между партнерами и оптимального взаимовыгодного решения.
5	Завершение контакта	Этап регламентированного прекращения коммуникации.

Цель профессионального общения всегда лежит вне взаимодействия его субъектов. Но средства достижения цели определяются с учетом интересов и

потребностей всех коммуникаторов. Задача профессионального (делового) общения – продуктивное и эффективное сотрудничество партнеров.

В любое общение входят три взаимодополняющих процесса: социальная перцепция – восприятие и понимание партнера; коммуникация – обмен информацией; интеракция – обмен действиями. Особое значение имеет процесс коммуникации. Одно неверное или неуместное слово может повлечь за собой существенные негативные последствия, такие как потеря клиента, партнера, прибыли и так далее. Но и перцепция, и интеракция также не менее важны.

Основными видами профессионального общения являются: беседы, совещания, заседания, собрания, переговоров, презентации, конференции, переписки, консультации, интервью, отчета и в иной, разрешенной форме. [7]

Уважающему себя профессионалу и специалисту нужно уметь грамотно взаимодействовать, знать правила и язык делового общения. Успешные люди взаимодействуют как непосредственно лично в официальной обстановке, так и опосредованно через технические средства: телефон, факс, почту, интернет-программы. Все чаще в современном обществе прибегают к электронным системам коммуникации, организация труда приобретает виртуальный характер. Высокие технологии помогают увеличить скорость передачи информации и ее точность, исключить «человеческий» фактор.

Понятие делового общения включает не только взаимодействие «начальник – подчиненный» и коммуникацию между партнерами по бизнесу, но и ежедневное взаимодействие людей, которые не состоят в близких отношениях. С незнакомыми людьми принято взаимодействовать по-деловому, культурно. Уважительное отношение и поведение – основы делового общения и культуры в социуме. [10]

Каким бы ни был обсуждаемый вопрос, о нем говорят люди, у каждого из них свое мнение, основанное на личном опыте и особенностях характера. Это принципиально важно, так как успех бизнес-отношений зависит от характера межличностного взаимодействия партнеров.

Основы делового общения включают принцип сопоставления содержания передаваемой информации с тем, как это происходит. Тон голоса, его эмоциональная окраска, мимика, жесты не менее важны, чем содержание речи.

Понятие «многомерность» предполагает, что во взаимодействии людей имеют значение все составляющие коммуникации.

Не принято нарушать зону комфорта собеседника, а также слишком далеко находиться во время разговора. Единственное позволенное прикосновение к бизнес-партнеру – рукопожатие. Недопустимо разговаривать, отвернувшись от человека или оглядываясь через плечо.

Направленность делового взаимодействия многоцелевая. Это означает что, помимо цели, которая озвучивается и обговаривается, субъекты могут иметь иные подспудные, сопутствующие цели, не противоречащие первой.

Пока деловые партнеры находятся в непосредственной близости друг от друга, даже если они не общаются непосредственно, коммуникация продолжается на невербальном уровне.

Поза, жесты, знаки внимания, оказываемые деловому партнеру, имеют значение и несут смысловую нагрузку. Даже молчание – часть интеракции. Бизнесмены не забывают о том, что они общаются с партнерами, даже если тема разговора смещается в сферу, не касающуюся дела. [4]

1.2. Правила и функции профессионального общения

Чем грамотнее человек ведет себя в профессиональной среде, тем лучше к нему относятся окружающие. Существует несколько правил общения в деловой среде: нацеленность на взаимопонимание, четкая и разборчивая речь, умение задавать как открытые, так и закрытые вопросы, неприемлемость длинных фраз и сложносоставных предложений. Рассмотрим подробнее.

1) Нацеленность на взаимопонимание. Деловое общение имеет целью нахождение компромисса. Принято быть готовым, открытым к восприятию и обмену информацией с партнером. Неэтично провоцировать собеседника на

конфликт или избегать контакта. Внимание, уважение и заинтересованность в речи собеседника выражается во взгляде, жестах, умении выслушать не перебивая.

2) Речь должна быть четкой, разборчивой, неторопливой и немонотонной. В целом следует избегать любых крайностей в речи. Когда человек говорит слишком тихо, невнятно, быстро или, наоборот, слишком медленно, его речь тяжело воспринимается, становится непонятной и неприятной.

К тому же, если субъект говорит в меру громко и предельно четко, у его партнеров складывается представление, что он зрелая личность и уверенный в себе человек.

Речь должна быть составлена, а лучше записана. Деловые люди перед началом разговора отмечают для себя темы и вопросы, которые требуют обсуждения. Доклад или публичное выступление строится по плану, расписываются вступление, основная часть и заключительные выводы, итоги.

3) Умение задавать как открытые, так и закрытые вопросы. От того, как прозвучит вопрос, будет зависеть ответ. Если вопрос предполагает ответ «да» или «нет», собеседнику придется ответить четко, если вопрос останется открытым, у него будет возможность высказать свою точку зрения. Следует избегать слишком прямых, нетактичных вопросов.

4) Неприемлемость длинных фраз и сложносоставных предложений. Короткие содержательные фразы экономят время и упрощают восприятие информации. Соблюдение всех принципов и правил может показаться проблематичным, но трудности преодолеваются работой над собой. Умение общаться в бизнес-среде приходит с опытом делового взаимодействия.

Итак, выше были рассмотрены некоторые правила профессионального общения. Деловое общение выполняет следующие функции: контактная функция, информационная функция, побудительная функция, координационная функция, функция понимания, эмотивная функция, функция установления отношений, функция оказания воздействия. Рассмотрим подробнее.

1) Контактная функция заключается в установке между партнерами по деловой коммуникации контакта как состояния взаимной готовности к передаче и приему профессиональных сведений, поддержанию взаимосвязи в форме неизменной взаимоориентированности.

2) Информационная функция имеет место быть в обмене сообщениями, т.е. в передаче-приеме каких-либо сообщений в ответ на запрос, а также обмен суждениями, замыслами, заключениями, предложениями и т.д.

3) Побудительная функция отображается в ходе стимуляции активности партнера по профессиональному общению, обращенной на исполнение им нужных действий.

4) Координационная функция проявляется во взаимном согласовании и ориентировании при разработке совместных действий.

5) Функция понимания имеет задачей не только адекватное понимание и восприятие смысла сообщенной информации, но и понимание партнерами друг друга (установок, целей, переживаний, состояний и т.д.).

6) Эмотивная функция имеет место быть в переживании человеком своих отношений с людьми, а также в эмоциональной связи с реальностью. Так возникает симпатия-антипатия, любовь-ненависть, дружба-вражда.

7) Функция установления отношений выражается в фиксировании и осознании собственного места в концепции ролевых, деловых, статусных, межличностных и других связей сообщества, в котором осуществляется профессиональное взаимодействие партнеров.

8) Функция оказания воздействия отображается в изменении состояния, поведения, смысловых и личностных образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д. [8]

Необходимо принимать во внимание, что приведенные функции должны рассматриваться не только как процессы, которые составляют поток общения, но и как определенные частные цели взаимодействия с партнером по корпоративной профессиональной деятельности. Если какая-либо функция по

тому или другому основанию не осуществится, в ходе общения возникают барьеры, сбои. [10]

Итак, выше было рассмотрено понятие профессионального общения, его цели, задачи, виды и функции. Для того, чтобы описать особенности профессионального общения в юридической деятельности, перейдем к следующим параграфам работы.

2. Особенности профессионального общения юриста

2.1. Характеристики профессионального общения юриста

Профессиональная деятельность юристов в значительной своей части протекает в условиях общения, которое нередко составляет основное содержание их деятельности, становится особым видом труда – профессиональным общением. К основным характеристикам профессионального общения юриста относятся: нормативная регламентация, временные ограничения, властный характер профессиональных полномочий, реализация властных полномочий нередко может приобретать конфликтный характер, вынужденный характер общения, ролевой характер общения, повышенная стрессогенность. Рассмотрим подробнее. [3]

1) 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.

2) 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.

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

4) 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.

5) 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.

6) 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 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.

7) 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. [3]

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. 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. [5]

Итак, выше были рассмотрены характеристики профессионального общения юриста. Для того, чтобы описать особенности общения юриста с различными типами клиентов, перейдем к следующему параграфу.

2.2. Особенности общения юриста с различными типами клиентов

2.2.1. Специфика профессионального общения юриста с новым клиентом

Первый контакт юриста с клиентами включает в себя два этапа. Первый этап- знакомство, второй этап-установление проблемы клиента. Рассмотрим подробнее. Первый этап-знакомство, включает в себя: знакомство с клиентом, начало беседы, обеспечение слухового контакта.

а) Знакомство с клиентом. Встречать клиента нужно стоя и пытаться сделать шаги навстречу. А для того, чтобы зайдя в кабинет, клиент не чувствовал неудобств, желательно чтобы юрист, встретив его, провел к столу, где будет проходить интервью и предложил ему сесть на конкретный стул, по возможности предложил чашку чая.

б) Начало беседы. Интервью начинается с вопросов, которые не имеют отношения к теме предстоящего разговора и не вызывают сомнений и споров. Причем они могут касаться не только погоды или состояния здоровья клиента.

К таким общим темам можно отнести: взаимное знакомство, объяснение основных правил работы адвоката, выяснение необходимых данных о клиенте, несколько слов о том, как клиент нашел офис, где он поставил автомобиль и

тому подобное. На этом этапе первых контактов с клиентом важную роль играют как вербальные (речь и стиль общения), так и невербальные (поза, движение, мимика, жесты, тембр голоса, его интонация и высота) элементы общения, которые позволяют клиенту, общаясь с адвокатом, чувствовать себя достаточно комфортно.

в)Обеспечение слухового контакта. Умение слушать - это очень важный навык, которому следует постоянно учиться. Слушание бывает пассивным и активным. Пассивный слушатель слышит то, что хотел бы услышать от собеседника, а не то, что ему рассказывает последний. Активный слушатель, наоборот, слышит то, что ему рассказывает собеседник.

Вторым этапом является установление проблемы клиента, который включает: поставку вопросов общего характера, постановку вопросов открытого типа, формирование общего представления решения проблемы клиента, разработка эффективного плана действий юриста.

а)Постановка вопросов общего характера. Эти вопросы не имеют жесткой структуры. Они дают клиенту возможность самому начать разговор в том порядке, в котором он считает нужным. Например, первыми вопросами юридического содержания могут быть такие: «Почему Вы решили обратиться к нам?» «Что у Вас случилось?», «Чем мы Могут Вам помочь?», «Расскажите мне о Вашей проблеме?» И тому подобное. Общая ошибка, которую часто допускают юристы из экономии времени или по мотивам типичности проблемы, заключается в том, что они не всегда выслушивают до конца изложение клиентом его проблемы, и прерывают его рассказ. Клиент может расценить это как неуважение к себе. К прерыванию рассказа клиента в тактической форме можно прибегнуть лишь в том случае, когда он никак не относится к делу или содержит повторение уже сказанного.

б)Постановка вопросов открытого типа. Это вопросы, смысл которых не определяет сути ответов на них, и которые не ограничивают собеседника в выборе информации, которую он считает необходимой сообщить. Например: «Где Вы фактически проживаете?», «Для чего Вам нужно установить, что сын

потерял право на жилье?», «При ком Вы хотели бы оставить детей на проживание и почему?» И тому подобное.

в) Формирование общего представления решения проблемы клиента.

На этом этапе юрист уже может видеть несколько вариантов решения проблемы клиента, однако это не значит, что он должен делиться своими мыслями по этому поводу, детализировать их, предвидеть пути их решения. Поспешив с советом, юрист может попасть в ситуацию, когда придется отказываться от неё на более позднем этапе, что напрямую отразится на его деловой репутации.

г) Разработка эффективного плана действий: сбор фактов; подтверждение их аргументами; юридическое исследование; юридический анализ. [9]

Итак, выше были рассмотрены некоторые особенности профессионального общения юриста при первом контакте с клиентом. Кроме выше перечисленного следует выделить особенности работы юриста с «трудными» клиентами, для этого перейдем к следующему параграфу работы.

2.2.2. Типологизация клиентов. Приемы профессионального общения юриста с «трудными» клиентами

При работе в среде «человек-человек», в том числе и в юридической практике существует понятия «идеального» и «трудного» клиента.

Идеальный - дисциплинирован, он приходит на встречи вовремя, не забывает паспорт и копии необходимых документов. Он понимает, что и как нужно рассказывать юристу (о проблеме и своих ожиданиях), умеет отделять в рассказе главное от второстепенного, внимателен к мелочам, обладает хорошей памятью, его позиция не является ни асоциальной, ни противозаконной.

Рассмотрим, какие бывают трудные клиенты, чем вызваны трудности в общении с ними и как их преодолевать. Факторами, чаще всего доставляющими трудности в работе с «трудными» клиентами, являются следующие:

1. Разница в возрасте и жизненном опыте, культурные различия. Эти трудности будут представлены непременно, устранить их невозможно, их нужно учитывать в общении и нивелировать средствами, которые будут рекомендованы далее по тексту.

2. Эмоциональность клиента (он обижен, возмущен, разгневан) и его психологические особенности: установка на «социальное иждивенчество»; склонность к преувеличению, фантазированию; его предубеждения, тревожность, подозрительность, страхи и т.п. (например, гражданин пришел на прием только поговорить, поскольку с ним редко кто разговаривает на интересующие его темы). Все это поддается корректировке во время общения.

3. Физические и психофизические ограничения: затруднения в передвижении, снижение слуха, слабость зрения, рассеянное внимание, затрудненная речь, трудности в запоминании и воспроизведении сведений о фактах и событиях, факторы, которые могут быть успешно преодолены привлечением к участию в беседе помощника (не имеющего собственного интереса в разрешаемой проблеме) или даже работе через представителя клиента.

4. Плохая ориентация в законодательстве, слабость социальной (гражданской) позиции (робость перед всем официальным, к чему клиент относит и студента, как представителя закона), или гиперболизированная социальная установка на борьбу с несправедливостью и «разоблачение» всех, отрицательный опыт при поиске помощи (клиент ранее был отвергнут во многих инстанциях и теперь не уверен в том, что его поймут и помогут в юридической клинике, клиент получил помощь, но его оценке эта помощь была оказана некачественно) могут спровоцировать пассивный и активный варианты агрессивного типа поведения.

Типы трудных клиентов можно определить по группам создаваемых ими трудностей: сверхактивные клиенты, сверхкомпетентные, люди, не научившиеся эффективно общаться; люди, готовые полностью переложить свои проблемы на других. Рассмотрим подробнее.

1. Сверхактивные клиенты, чья активность имеет негативную направленность. Их несколько типов. Например, «конфликтант» (спорщик, или сутяжник), упрямец. Их энергичность может мешать позитивному сотрудничеству. Чаще всего природа напористости и упрямства - в наличии собственных убедительных аргументов. Ему необходимо предложить высказаться и определить, упрямится ли он от того, что «загнан в угол», или от того, что он не вполне убежден в юридической компетентности. В первом случае это человек, который в значительной степени утратил веру в благополучный исход, и ему нужно больше утешения, т.е. он жалобщик-пессимист. Во втором, когда вопросы его вызывают какой-то протест своими формулировками, скорее всего это скептик, которому понадобятся надежные рациональные идеи, предложения, рекомендации. Есть особые конфликтанты, образно обозначаемые как «танки». Такой «танк» идет напролом, не видя и не слыша других. Лучшее решение в данной ситуации - не нужно воспринимать его эмоционально. Следует «окликнуть» его, обязательно по имени и отчеству, причем с вежливым уважением и уверенным голосом (без робости и подобострастия). Свое имя он услышит обязательно. После этого следует коротко высказать вопрос или просьбу: «Теперь расскажите о...».

У медали всегда две стороны. Обратная сторона конфликтанта в том, что он нацелен идти до победного конца, т.е. до результата. Беспристрастность, спокойствие и настойчивость будут хорошими помощниками для юриста. [5]

2. «Сверхкомпетентные» (клиент сам утверждает, что он все знает лучше всяких юристов) требуют выражения признания. Стоит направлять его осведомленность в конструктивное русло: «Скажите мне, как сведущий человек», «Вы, знаете, как в судах относятся к.., вероятно и сами понимаете, что понадобятся доказательства о.., сможете меня дополнить?» «Как Вы считаете, мы уже можем перейти к обсуждению...» В то же время следует сказать, что все его аргументы будут вами тщательно проанализированы и дополнительно представлены на контроль преподавателя, это заставит его принимать во внимание и чужой интеллектуальный потенциал. Вариант

агрессии сверхкомпетентности - «Советчики». В основе - барьер разницы в возрасте и опыте. Они станут во время интервью давать наставления и указания (даже будут стремиться сделать это письменно), предлагать, как лучше подступиться к их проблеме. В этих случаях не стоит вступать в борьбу и возводить новые барьеры («мне нужны Ваши указания»), лучший вариант выхода из этой ситуации - сказать: «Я посоветуюсь со своим куратором, как в действительности лучше поступить в нашей ситуации».

3. Люди, не научившиеся эффективно общаться, из-за своего неумения организовать рассказ, отобрать главные факты и не пускаться в долгие вступления и отступления, это люди - хронофаги (похитители времени). Например, «обгоняющий» («выскачка»), как только юрист начинает что-либо прояснять или объяснять, он тут же опережает, перебивая. Нужно дать ему высказаться в очередной раз и попросить дослушать до конца.

«Крикун» либо из тех, у кого «вся сила - в свисток», либо «дезориентированный борец», который «будет жаловаться. Он кричит от неизбывной боли, криком призывая к сочувствию. Стоит ему задать спокойным тоном конкретный вопрос, как он меняет поведение.

Есть «привычные крикуны», это не конфликтанты, а те, кто не умеют обсуждать проблемы иначе. Но они могут этому научиться, наблюдая, что другие игнорируют его крик, а сами при этом обсуждают все вопросы спокойным тоном. Чем выше тон его выступления, тем тише и миролюбивее должны быть реплики консультанта. Он может в итоге даже перейти на шепот, если к нему обратятся шепотом.

«Невинный лгун» и фантазер (тот, кто постоянно представляет интерпретацию действительности, когда сразу не понять, что правда в его рассказе, а что невинный вымысел или домысел).

Необходимо следить за связностью излагаемых фактов, их непротиворечивостью (именно так) друг другу и здравому смыслу, когда фантазер пытается увлечь и юриста в полет (он говорит: «Допустим...» или «а что, если...»), возвращайте его к конкретному реальному факту.

Юрист должен уметь сопоставлять устную речь, смысл высказываний с ритмом, темпом, интонацией, с языком тела (поз, жеста, мимики, движений глаз). Язык тела, как предшественник речи, точнее и правдивее, поэтому при появившемся подозрении во лжи всегда стоит «производить проверку» не только при помощи системы «контрольных» вопросов, но и контроля системы невербальных сигналов (убыстрение или замедление темпа речи, невнятность при изложении отдельных эпизодов, избегание зрительного контакта и т.д.).

Болтун и зануда - хронофаг в собственном смысле слова. В данном случае юристу не нужно кивать головой, необходимо покать частичную утрату интереса (безразличный взгляд), или напротив, посмотреть несколько секунд пристально-выжидательно и сказать твердо: «Я Вас слушаю уже 10 минут из отведенных 30, но Вы пока не сообщили мне ничего кроме... Сообщите мне то, что я мог бы записать по Вашей проблеме».

4. Люди, готовые полностью переложить свои проблемы на других. Такие клиенты рассчитывают, что после визита к юристу именно юрист целиком возьмется за разрешение всех проблем и лично совершит все действия, направленные на их устранение из жизни клиента. Фактически они будут стремиться манипулировать.

Жалобщик- паникер будет преувеличивать свои беды и преуменьшать свои возможности. В данном случае, главное - не поддаваться эмоциональному «захвату», трезво оценивать общую обстановку, в которой пребывает клиент, вычленив то, что следует разрешать правовыми средствами при той помощи, которую может предложить юрист, а что - перенести на другие ресурсы: направить клиента в государственное юридическое бюро, сотрудник которого может довести дело вашего клиента в суде, рекомендовать обратиться в благотворительные организации за получением дополнительной к социальной материальной помощи. Поток жалоб необходимо мягко пресечь: «Вы жалуетесь на то, что невозможно уже изменить. Давайте сосредоточимся на поиске проблемы, которую можно решать», «Вы уже об этом говорили», «Давайте представим реально, что плохого для Вас может сделать противная

сторона», «Давайте подумаем, что можно представить в качестве доказательства, если мы не получим этот документ», «Как мы сможем противостоять этому предполагаемому свидетельству, чем можно его опровергнуть, либо подвергнуть сомнению его истинность».

«Трудные клиенты» -это наименее желательные посетители. В них попадают, как правило, те люди, которые не могут оценить ни поводы к получению юридической помощи (у них нет юридических проблем, есть общее недовольство своей жизнью), ни возможности и ограничения юридических средств в решении житейских проблем, ни само существо взаимоотношений клиента с юристом (т.е, кто, например, при попытке записаться на прием к юристу сразу интересуются: «А если Вы ко мне плохо отнесетесь, кому я могу на Вас подать жалобу?». Работа с обращениями таких граждан лишена либо оснований, либо перспектив. [9]

Таким образом, выше были рассмотрены особенности профессионального общения в юридической практике. Юристу необходимо учитывать типы клиентов и выбирать правильные способы работы с клиентами. В противном случае, эффективность от сотрудничества будет крайне низкой.

Заключение

Общение –представляет собой процесс установления и развития контактов между людьми и группами людей. Основной задачей профессионального общения – является продуктивное и эффективное сотрудничество партнеров. При этом следует выделить основные этапы профессионального общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение, решение задач, завершение контакта. К основным видам профессионального общения относятся: беседы, совещания, заседания, собрания, переговоров, презентации, конференции, переписки, консультации, интервью, отчеты и в иной, разрешенной форме. Деловое общение выполняет несколько функций: контактная, информационная, побудительная, координационная, функция понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания воздействия.

Профессиональная деятельность юристов в значительной своей части протекает в условиях общения, которое нередко составляет основное содержание их деятельности, становится особым видом труда – профессиональным общением. К основным характеристикам профессионального общения юриста относятся: нормативная регламентация, временные ограничения, властный характер профессиональных полномочий, реализация властных полномочий нередко может приобретать конфликтный характер, вынужденный характер общения, ролевой характер общения, повышенная стрессогенность.

При работе в среде «человек-человек», в том числе и в юридической практике существует понятия «идеального» и «трудного» клиента. Работа юриста с трудными клиентами требует особого подхода, необходимо учитывать тип клиента и принимать эффективные подходы в профессиональном общении, так как в противном случае, такие клиенты будут занимать время юриста и не приведут к положительному сотрудничеству. Это негативно скажется как на деятельности юридической компании, в целом и на работе юриста, в частности.

Список использованных источников

- 1) Аминов И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с.
- 2) Бордовская Н.В. Психология делового общения. практикум (для бакалавров) / Н.В. Бордовская и др. - М.: КноРус, 2018. - 384 с.
- 3) В чем состоит сущность профессионального общения юриста[Электронная версия][Ресурс: <https://mbambino.ru/articles/v-chem-sostoit-suschnost-professionalnogo-obscheniya-yurista.html>];
- 4) Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие / О. Л. Гнатюк. - М.:КНОРУС, 2016. -256 с.
- 5) Гунибский М. Ш., Артемов В. М. Профессиональная этика и служебный этикет для юриста. Учебное пособие для специалистов. - М.: Проспект, 2020. 328 с.
- 6) Зарецкая Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. Том 2 / Е.Н. Зарецкая. - М.: Проспект, 2016. - 680 с.
- 7) Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: Форум, 2018. - 384 с.
- 8) Лисс Э.М. Деловые коммуникации / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 342 с.
- 9) Особенности общения юриста с различными типами клиентов[Электронная версия][Ресурс: <https://admchernoles.ru/obzor-praktiki/osobennosti-obshheniya-yurista-s-razlichnymi-tipami-klientov.html?ysclid=lfjp4o8xbi377816684>];
- 10) Профессиональное общение [Электронная версия][Ресурс: <https://dompsycholog.ru/professionalnoe-obshhenie.html>].