

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бублик Владимир Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.08.2023 17:09:47
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: **Общеправовой**)

ЧАСТЬ 1. (не публикуется)

ЧАСТЬ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОЦЕНОЧНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ РАЗРАБОТЧИКИ

КАФЕДРА:	Судебной деятельности и уголовного процесса
АВТОРСКИЙ КОЛЛЕКТИВ:	Безруков Юрий Иванович старший преподаватель
	Зайко Тамара Михайловна доцент, к. ю. н., доцент

I. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Теоретические вопросы:

1. Проблема взаимодействия (интеракции) в профессиональном общении.

Ключ ответа/решение, рекомендации по выполнению задания:

При ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Интерактивная сторона общения - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов общения друг на друга, а также организации их совместной 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.

Структура 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

Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что и позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности.

В ходе ее для участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую деятельность. При этом планировании возможна такая регуляция действий одного индивида «планами, созревшими в голове другого», которая и делает деятельность действительно совместной, когда носителем ее будет выступать уже не отдельный индивид, а группа. Таким образом, на вопрос о том, какая же «другая» сторона общения раскрывается понятием «взаимодействие», можно теперь ответить: та сторона, которая фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий, позволяющих партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность. Такое решение вопроса исключает отрыв взаимодействия от коммуникации, но исключает и отождествление их: коммуникация организуется в ходе совместной деятельности, «по поводу» ее, и именно в этом процессе людям необходимо обмениваться и информацией, и самой деятельностью, т.е. вырабатывать формы и нормы совместных действий.

Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий: в каждой из них человек по-разному «подает» себя, а если эта самоподача не адекватна, взаимодействие затруднено. Если стиль сформирован на основе действий в какой-то конкретной ситуации, а потом механически перенесен на другую ситуацию, то, естественно, успех не может быть гарантирован.

Взаимодействие — это выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию собеседника, а вызванная реакция, в свою очередь, порождает вновь реакцию воздействующего.

В профессиональном взаимодействии можно выделить следующие роли:

а) служебные (коллега — коллега, начальник — подчиненный, сотрудник — законопослушный гражданин, сотрудник — правонарушитель, юристконсульт — клиент);

б) внутригрупповые, которые зависят от направленности, — на решение задачи; гармонизацию межличностных отношений; достижение личных целей (самоутверждение, самореклама, решение собственных проблем);

в) индивидуальные, которые зафиксировались в поведении человека и стали его неотъемлемой частью (например, неудачник, счастливчик и др.).

Взаимодействие может принимать различные формы с полюсами от конкуренции до кооперации: демонстрация антагонизма, создание напряженности, несогласие, просьба об информации, просьба высказать мнение, ориентация других, предложение, указание, согласие, снятие напряжения, солидарность.

Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. Такое общение характеризуется определенной открытостью позиции, которая рассматривается как способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.

Конкуренция — это соперничество между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели каждый для себя лично либо единой цели различными методами. Для данного вида взаимодействия характерна закрытость, которая рассматривается как неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения.

Одной из наиболее ярких форм конкуренции является **конфликт** — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Сущность конфликтного взаимодействия составляет межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии. В конфликтной ситуации возможны пять типовых моделей поведения, или стратегий (согласно исследованиям К. Томаса):

- 1) соревнование как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- 2) приспособление, которое означает принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- 3) компромисс — урегулирование разногласий через взаимные уступки;
- 4) избегание, при котором характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

2. Психологическое воздействие правовых норм на поведение личности.

Ключ ответа/решение, рекомендации по выполнению задания:

При ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

В правовом сознании личности объединены отражательные и регуляторные сферы психики. Правосознание можно охарактеризовать как концептуальную (внутреннюю, интеллектуальную) модель субъекта, в которой, с одной стороны, отражается сущность правовых норм общества, а с другой — формируются программы целенаправленной правоисполнительной деятельности. Психологический механизм взаимодействия отражательной (теоретической) сферы правосознания с ее регуляторной сферой представляется чрезвычайно сложным, но он получает свое раскрытие благодаря методам системного анализа. Одним из примеров применения системно-деятельностного анализа может служить теория поэтапного формирования умственных действий (П.Я.Гальперин, Н.Ф.Талызина). Применение этого метода позволяет глубже раскрыть этапы развития правового сознания личности.

Формирование теоретических правовых знаний означает переход от внешних подражательных актов правопослушного поведения к их интериоризации, т.е. переводу в план внутренних интеллектуальных действий, образующих в своей совокупности ориентировочную основу сознательно регулируемого правового поведения. Содержание такой ориентировочной

основы (концептуальной модели) определяет характер совершаемых субъектом практических действий – их экстерииоризацию в соответствии с усвоенными нормами морали и права. Приобретенный субъектом опыт практической правопослушной деятельности, в свою очередь, оказывает обратное воздействие на преобразование и совершенствование внутренней интеллектуальной модели.

Теория функциональных систем П.И. Анохина позволяет представить структурно-функциональную модель целенаправленной деятельности как саморегулирующейся системы.

Правосознание личности в процессе своего развития и функционирования также выступает как сложная саморегулирующаяся функциональная система поведения, которая включает в себя процессы приема и переработки правовой информации.

В работе этой системы можно выделить несколько основных функций:

- прием и отбор социально значимой информации, формирование концептуальной модели (правовых знаний);
- мотивированность, т.е. опосредованность ранее усвоенных субъектом интересов, установок, ценностных ориентаций;
- целенаправленность на определенные действия, формирование программы поведения и выбор способов действий;
- прогнозирование, предвидение конечного результата действий, их социальных и личностных последствий;
- осуществление нормативных поступков;
- самоконтроль на основе последовательного соотнесения наблюдаемых результатов с эталонными представлениями о правовых нормах поведения;
- оценка полученного конечного результата путем его сопоставления с представлениями цели;
- коррекция и нормативная перестройка поведения в случае получения негативного результата.

В становлении правосознания важную роль играет не только субъективная самооценка, но также объективная социальная (коллективная) оценка поведения человека другими людьми. Эта оценка является важнейшим фактором, стимулирующим интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания личностью результатов своих поступков, ответственность, стремление к совершенствованию своего социально-нормативного поведения.

Поведение субъекта является исполнительной частью его целенаправленной деятельности. Поведение складывается из системы движений и действий, посредством которых субъект реализует цели своей деятельности.

Правоисполнительное поведение – это поведение субъекта, которое направлено на осуществление поступков, отвечающих усвоенным правовым нормам и моральным ценностям данного общества.

Различные формы девиантного поведения обычно связаны с деформациями правового сознания: это либо неполные, либо искаженные нравственно-правовые представления, либо полное их отсутствие в связи с неблагоприятными условиями и методами воспитания в онтогенезе. Правовое поведение осуществляется в соответствии с закономерностями волевой регуляции деятельности, в которой в единстве и взаимодействии выступают интеллектуальные, моторно-исполнительские и эмоционально-оценочные процессы. Для правоисполнительного поведения как разновидности волевого процесса характерно свойство саморегуляции, которая состоит в постоянном поэтапном сопоставлении результатов совершаемых действий и поступков с сохраняемыми в сознании эталонами права и представлением желаемого конечного результата.

Наиболее рациональным путем формирования правоисполнительного поведения у подростка является:

- усвоение содержания и социальной роли нравственно-правовых норм;
- восприятие примеров правоисполнительного поведения;

- практическое совершение правовых действий – поступков, выработка умений;
- сознательный самоконтроль;
- упражнения в совершении правоисполнительных действий – поступков и их перевод в навыки, позволяющие автоматизированно (непроизвольно) осуществлять правильные действия в соответствующих жизненных ситуациях;
- перевод правильных нравственных и правовых навыков в привычки нравственно-правового поведения, благодаря чему правоисполнительное поведение становится потребностью личности.

Иногда субъект обладает системой правовых представлений, адекватных требованиям общества, однако его правосознание еще не опирается на умение и навыки, необходимые для волевой регуляции и саморегуляции поведения, и тогда оно лишается практической направленности. Такой человек остается бездеятельным, отступает перед трудностями, легко идет на компромиссы в вопросах морали и права. В детском и подростковом возрасте нравственно-правовое поведение в форме положительных навыков зачастую формируется стихийно на основе непосредственного подражания определенным образцам (поведению родителей, сверстников, образам литературы и искусства), а также на основе внушения, принуждения. Однако в этих случаях правовое поведение осуществляется как бессознательное, поскольку оно не включает в себя высокий уровень сформированности правового сознания, системы правовых норм и понимания их социальной и личностной значимости. Такое поведение лишено осмысленной ориентировочной основы и является неустойчивым, нецелеустремленным, ситуативным. Поэтому, формируя у ребенка привычки нравственно-правового поведения на основе положительных примеров и внушения, необходимо в последующем воспитании, в подростковом и юношеском возрасте осуществлять правовое воспитание, т.е. формировать теоретический уровень усвоения правовых норм, обеспечивающий сознательный волевой контроль и самоконтроль правового поведения. В этом случае правовое поведение включается в полный контур сознательно регулируемой правоисполнительной деятельности. В ином случае правовое поведение протекает по редуцированной схеме: восприятие образца – подражание – действие. Обычно все деформации правового поведения связаны именно с неполнотой формирования системы организации и самоконтроля правоисполнительной деятельности. Формирование полноценной системы психологических механизмов сознательной саморегуляции поведения является надежной основой полноценного правоисполнительного поведения, а также профилактики девиантного поведения.

Формируясь под влиянием социально установленных правовых норм, правовое поведение по принципу обратной связи выступает важнейшим средством регуляции отношений личности с окружающей средой.

Направленность таких отношений многогранна:

- направленность на установление и поддержание оптимальных отношений между личностью и государством на основе соблюдения прав и обязанностей, установленных в государственных законодательных актах и одновременно – соблюдении своей личной свободы;
- установление активной позиции личности в обществе, когда соблюдение прав и обязанностей происходит не по принуждению или стереотипному подражанию, конформизму, а на основе сознательной целенаправленности, дисциплины, самоконтроля; при взаимодействии с различными социальными структурами;
- организация отношений с другими людьми как гражданами с уважением их прав и свобод, с проявлением высокой правовой культуры, чувства ответственности за судьбу других людей;
- соблюдение нравственно-правовых норм во взаимодействиях с членами формальных и неформальных контактных групп (учебных, профессиональных, семейных) на основе взаимной ответственности и взаимных гарантий прав и свобод;

– самоутверждение и самоопределение личности на основе правообоснованных методов поддержания своего достоинства и гармонического равновесия между понятием своих прав и обязанностей перед обществом.

Таким образом, правовое поведение, являясь в своих онтогенетических истоках результатом адаптации индивида к условиям социальной среды, служит необходимым условием дальнейшей социализации и выработки индивидуальной активной позиции в разработке и реализации правообусловленных отношений личности и правовой структуры общества.

Практические задания:

3. Анализ ситуации:

Семейная пара несколько лет не заботилась о воспитании и развитии трёх сыновей от 4 до 7 лет. Дети не посещали в садик и не гуляли во дворе, жили в антисанитарных условиях. У детей была выявлена задержка интеллектуального, психического и речевого развития. Каково значение процесса социализации личности? Что значит сензитивные периоды в развитии ребенка? Что означает «Синдром Маугли»?

Ключ ответа/решение, рекомендации по выполнению задания:

Человек рождается в условиях социума, и социальные условия создают рамки, в которых происходит формирование социально-компетентной личности, иными словами, его воспитание и социализация. Социализация (от лат. socialis — общественный) — приобщение человека к общественной жизни. Социализация и воспитание в семье в значительной мере определяются господствующими в данном обществе идеологическими, политическими, морально-нравственными, правовыми и другими воззрениями.

По определению П. Бергера и Т. Лукмана, социализация — это «всестороннее и последовательное вхождение индивида в объективный мир общества или в отдельную его часть», которое имеет первичную и вторичную стадии. Первичная социализация есть та первая социализация, которой индивид подвергается в детстве и благодаря которой он становится членом общества. Вторичная социализация — это каждый последующий процесс, позволяющий уже социализированному индивиду входить в новые сектора объективного мира его общества. Очевидно, что первичная социализация является наиболее важной для индивида и что основная структура любой вторичной социализации будет сходна со структурой первичной социализации. Каждый индивид рождается в объективной социальной структуре, в рамках которой он встречает значимых других, ответственных за его социализацию.

Воздействие семьи на личность ребенка заключается и в том, что никто не любит его так и не заботится так, как близкие для него люди в кругу семьи. Процессы успешной позитивной семейной социализации и идентификации личности в семье как задают долговременные межличностные отношения, так и направляют на реализацию высоких социальных и духовно-нравственных ценностей. Одним из важнейших условий нормального развития и благополучного вхождения в мир социальных отношений и культуры общества является эмоциональный комфорт ребенка в семье. Сегодня, как никогда, человек нуждается в поддержке близких людей: в сопереживании, понимании, ласке, уважении и признании уникальности и самоценности его личности. Семейные ценности уникальны по своей природе, так как именно семья является той нишей, где человек может найти внимание, тепло, понимание и защиту. Для родственного общения важно, чтобы члены семьи были взаимно заинтересованы,

доброжелательны, деликатны, понимали и поддерживали своих близких. Эти потребности очень сложно, а порой и невозможно удовлетворить вне семьи: нельзя уподобить семейным не только никакие межличностные связи, но и тем более формальные организации. Происходящие в период детства сензитивные возрастные периоды при условии их целенаправленной реализации закладывают фундамент интеллектуальных, физических, волевых и духовно-нравственных качеств личности ребенка, так как семейная социализация, воспитание и развитие охватывают все сферы жизнедеятельности ребенка.

Л.С.Выготский определил очень важные периоды развития в жизни детей - «чувствительные» окна, которые открываются и закрываются в определённые возрастные сроки, назвав их - сензитивные (сензитивные) периоды развития. В этот период влияния оказывают воздействие на весь ход развития, вызывая в нем те или другие глубокие изменения. В другие периоды те же самые условия могут быть нейтральными или даже оказывать обратное действие на ход развития.

«Синдром Маугли» – совокупность симптомов, наблюдающихся у детей, выросших в условиях полной социальной изоляции. Отсутствие опыта общения, человеческих отношений формирует выраженное отставание и искажение умственного, эмоционального, личностного развития.

II. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Зачет проводится по билетам в устной форме. Билет включает в себя 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание.

Теоретические вопросы:

1. Стресс, стадии развития стресса, его признаки.

Ключ ответа/решение, рекомендации по выполнению задания:

Стресс (от англ. stress — «давление», «напряжение»). Первоначально понятие применялось в физиологии для обозначения неспецифической реакции организма на любое неблагоприятное воздействие («общий адаптационный синдром»). Впоследствии термин стали использовать при описании состояния индивида в экстремальных ситуациях на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях. Фактор, вызывающий такое состояние, называется стрессором. Различаются физиологические (физические перегрузки, чрезмерно высокие или низкие температуры, сильные болевые синдромы и т.д.) и психологические (угроза, обида, опасность и др.) стрессоры. Кроме того, стрессоры классифицируются по неопределенности и значимости. Последние в свою очередь делятся на внутренние и внешние.

Стрессоры неопределенности обусловлены характером деятельности и первичны по своей природе. Они возникают, когда человек не уверен, что все внутренние механизмы, обеспечивающие результат деятельности, будут функционировать наиболее оптимально.

Стрессоры значимости связаны с ответственностью предстоящей оценки результатов деятельности. Стрессоры внутренней значимости при этом определяются характером внутренней субъективной оценки реализации индивидуально значимых мотивов личности. Они проявляются в опасениях возникновения субъективно неприятных переживаний в ходе деятельности (неуверенность в успехе, возможность негативных последствий и др.). Стрессоры внешней значимости зависят от характера внешнего контроля и оценки индивидуально и социально значимых последствий деятельности и могут явиться следствием возможности неосуществления целевых установок.

В зависимости от вида стрессора выделяют физиологический и психологический стрессы, а последний подразделяют на информационный и эмоциональный. Информационный стресс возникает при информационных перегрузках, когда человек не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за их последствия. Эмоциональный стресс проявляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды и пр.

Причинами стрессовых состояний чаще всего бывают неуверенность в успехе, преувеличение опасности и повышенная впечатлительность, переоценка ответственности, плохое самообладание, наличие желаний, превышающих возможности их удовлетворения, и др. Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс) вплоть до полной дезорганизации.

Стресс получил физиологическое обоснование в учениях У. Кеннона, Г. Селье и др. У. Кеннон разработал теорию гомеостаза (постоянства внутренней среды организма); она способствовала активному разрешению проблемы стресса. В 1932 г. издана его книга «Мудрость тела», в которой организм рассматривается как единое целое, способное оптимально приспосабливаться к изменениям внешней обстановки. В поддержании гомеостаза, по У. Кеннону, ведущая роль принадлежит нервной системе — центральной и вегетативной, а в адаптации — только центральной. Он считал, что комплекс всех сдвигов, происходящих в организме, находит отражение в коре головного мозга, определяя эмоциональную окрашенность таких сдвигов.

Почти одновременно с У. Кенноном проблему адаптации живого организма к неблагоприятным внешним условиям начал разрабатывать Г. Селье. Его учение о стрессе основано на понятии общего адаптационного синдрома — совокупности нейрогуморальных реакций, обеспечивающих мобилизацию психофизиологических ресурсов организма для адаптации в экстремальных условиях.

У. Кеннон и Г. Селье отмечали, что стрессовые ситуации способствуют усилению дыхания, сердечных сокращений, повышению артериального давления, уровня сахара в крови, увеличению потребления кислорода тканями и органами. Под влиянием вегетативной нервной системы происходят и соматические изменения: расширение ноздревых отверстий для увеличения потока вдыхаемого воздуха, изменение глазных щелей, мимики и т.д.

Многочисленные исследования психологического стресса позволили представить его как системное явление, определяемое рядом условий: активностью мотивации, трудностью заданий, антиципацией (предвосхищением) угрозы и др. При этом обнаружено, что тип нервной системы, темперамент в значительной мере определяют генезис и динамику стресса, и его влияние на успешность деятельности человека в конкретной ситуации.

В состоянии стресса возникают затруднения с осуществлением направленности мышления на решение определенных задач, наблюдается торможение поведения человека, пассивность и бездеятельность.

Стрессовые состояния развиваются в трех направлениях: тревоги, сопротивления и истощения.

В стрессовом состоянии заметно затрудняется оценка силы угрожающего фактора, наблюдается тенденция к ее завышению. Указанные особенности необходимо учитывать при расследовании изнасилований, превышения пределов необходимой обороны и др. Особенно это касается оценки поведения потерпевших от преступления.

В процессе расследования преступлений часто возникают экстремальные ситуации, которые вызывают у следователя эмоциональную напряженность (стресс) в той или иной форме: тормозной (плохое переключение внимания, медленное выполнение мыслительных операций и др.), импульсивной (непродуманные скороспелые решения, суетливость, неоправданная спешка и т.д.), генерализованной (сильное возбуждение, безразличие, обреченность и т.п.). Стресс можно предупредить постоянными аутогенными тренировками.

Юрист должен систематически формировать в себе умение контролировать собственные эмоции и повышать психологическую защищенность. В специальной литературе предлагаются различные методы оптимизации эмоционального состояния и сохранения душевного равновесия.

Стресс порождает другое эмоциональное состояние — тревогу, которая возникает в ситуациях неопределенной опасности и проявляется в ожидании неблагоприятного развития событий.

2. Темперамент. Типы темперамента.

Ключ ответа/решение, рекомендации по выполнению задания:

Темперамент представляет собой совокупность индивидуальных, относительно устойчивых свойств личности, определяющих динамику психической деятельности: темп, быстроту, ритм, интенсивность психических процессов, состояний.

История возникновения учения о темпераменте относится к V в. до н.э., когда древнегреческий врач Гиппократ выдвинул идею о том, что жизнедеятельность человека и его здоровье зависят от четырех основных соков организма: крови, лимфы, желтой и черной желчи. Различное соотношение их и определяет психическое состояние, поведение человека. В зависимости от преобладания одной из этих жидкостей в организме люди отличаются друг от друга силой, скоростью, темпом, ритмом движений, экспрессивностью выражения чувств. Отсюда пошли названия четырех типов темперамента: сангвиник (кровь), флегматик (флегма, слизь), холерик (желтая желчь), меланхолик (черная желчь). У Гиппократа был чисто физиологический подход к темпераменту. Он не связывал его с психической жизнью человека и говорил даже о темпераменте отдельных органов, например сердца или печени.

В конце XVIII в. психологические портреты четырех типов темперамента дал И. Кант, объяснив, что они составлены «по аналогии игры чувств и желания с телесными движущими причинами»

1. Кантовское описание темпераментов использовалось потом во многих источниках.

Действительно научной основой учения о темпераментах стали труды И. П. Павлова, посвященные типологическим свойствам нервной системы. В своем учении И. П. Павлов выделяет три основных свойства нервной системы и четыре типичных их сочетания (четыре типа высшей нервной деятельности): 1) сильный, уравновешенный, подвижный; 2) сильный, уравновешенный, инертный; 3) сильный, неуравновешенный; 4) слабый. Первому типу соответствует темперамент сангвиника, второму — флегматика, третьему — холерика, четвертому — меланхолика.

Человеку **сангвинического темперамента** свойственны повышенная активность, стремление к деятельности, общительность и оптимизм. Сила и уравновешенность нервных процессов обеспечивают хорошую приспособляемость поведения, а подвижность позволяет быстро переключать внимание, схватывать новое. Этому темпераменту присуще наиболее гармоничное сочетание психических процессов в деятельности.

Сильный, но инертный тип темперамента получил название **флегматического**. Для него характерны преобладание процессов торможения над процессами возбуждения, инертность на стадии борьбы мотивов, медлительность при воплощении впечатлений в образы, но выраженная волевая активность и упорство в достижении цели. Прилежность и целеустремленность делают флегматические натуры последовательными, добросовестными, надежными работниками.

Холерик — сильный, но неуравновешенный тип, эмоциональные реакции которого на фоне ограниченности сдерживающих возможностей центральной нервной системы проявляются бурно и активно. Однако они недостаточно устойчивы для того, чтобы вспышки активности перешли в длительную деятельность. Холерик легко увлекается, эмоциональная насыщенность его переживаний быстро достигает высокой интенсивности, сменяясь чувством досады и

разочарования. Холерику свойствен высокий темп психических процессов, воля его напориста, но порывиста. При отрицательном воспитательном воздействии в поведении холерика чаще могут проявляться несдержанность, неспособность к самоконтролю в эмоциональных ситуациях, агрессивность в конфликтных отношениях, что нередко приводит к совершению противоправных действий.

Слабый и заторможенный характер нервных процессов в сочетании с их неуравновешенностью дает картину **меланхолического темперамента**. Повышенная эмоциональность и истощаемость способствуют излишней чувствительности меланхолика к обстоятельствам среды и сообщают его переживаниям пессимистический оттенок. Это делает меланхолика мало-общительным, неуверенным в себе и заставляет придерживаться круга привычных отношений. Люди, наделенные меланхолическим темпераментом, чаще испытывают страх, склонны переоценивать характер угрозы и, как следствие, легче становятся жертвами насильственных преступлений.

Темперамент тесно связан с характером. Характер представляет собой совокупность индивидуально-психических свойств личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливающих типичные для индивида способы поведения в разных обстоятельствах.

В юридической и общей психологии сложилось мнение, что характер позволяет легче прогнозировать поведение индивида в любых, даже самых неожиданных ситуациях. Влияние на формирование характера оказывают социальные условия, общественные, межличностные отношения, состояние здоровья и т.д. Изменяясь, характер в свою очередь воздействует на поведение человека, на его взаимоотношения с окружающей средой. Основу характера составляют морально-волевые свойства личности: целостность, сила, уравновешенность, оригинальность и др.

Практическое задание:

3. Ситуация для анализа:

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 нередко 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. Придерживайся многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергать предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?" Постарайся 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.

ЧАСТЬ 3. (не публикуется)