

УДК 159.98

Климова Е.М.

(г. Москва)

ПСИХОТЕХНИКА И ПСИХОТЕХНОЛОГИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ЮРИДИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

Аннотация. В статье описаны приёмы и рекомендации, способствующие улучшению практики оказания консультативной помощи в учреждениях юридического профиля. Представлена типология клиентов, обращающихся за помощью в юридические организации. В результате исследования выявлено пять групп практически значимых психологических приёмов, вариативно применяемых юристами. Данные приёмы способны повысить эффективность работы по оказанию гражданам консультативной помощи. Определено в качестве перспективы внедрение в процесс обучения студентов юридических вузов и юристов-практиков психологической подготовки, предназначенной для эффективного оказания консультативной помощи.

Ключевые слова: психотехника, психотехнология, юридическое консультирование, эффективность деятельности.

E. Klimova

(Moscow)

PSYCHOTECHNICS AND PSYCHOTECHNOLOGY OF CONSULTATION IN LEGAL INSTITUTIONS

Abstract. The article describes techniques and recommendations aimed at improving consultation practice in legal institutions. The typology of clients seeking help in legal organizations is given. The research results show there are five groups of significant psychological techniques which are variably applied by lawyers. It is stated that the techniques are capable to increase effectiveness of consultations to citizens. The introduction of psychological preparation into the training process at law universities is mentioned as a prospect of enhancing the consultation effectiveness. Such preparation should have not only law students but practicing lawyers as well.

Key words: psychotechnics, psychotechnology, legal consultation, activity effectiveness.

Обеспечение квалифицированной юридической помощью всех нуждающихся в ней – важное конституционное положение, особенно актуальное в наши дни. Ему посвящена ст. 48 Конституции РФ, а также ряд других законодательных предписаний, в первую очередь тех, которые призваны гарантировать право граждан на судебную защиту и право подозреваемого,

обвиняемого и подсудимого на защиту по уголовным делам. Внимание законодателя к необходимости предоставления каждому нуждающемуся квалифицированной юридической помощи объясняется тем, что реализация прав и свобод человека и гражданина возможна в полной мере только тогда, когда они отстаиваются со знанием дела, квалифицированно. Для этого требуются не только умение читать законодательство, понимать и толковать его, но и четко, ясно и доступно разъяснять гражданину правовую основу его проблемы и возможных решений, прогнозировать последствия своих консультаций на случай правильного и неправильного восприятия их гражданином.

Учитывая, что консультирование – это, прежде всего, общение, взаимодействие людей, немаловажными для этой деятельности являются и различные коммуникативные навыки юриста, которые проявляются несколько иначе, чем в обычной деловой беседе. Для обеспечения эффективной правовой помощи в рамках консультации специалисту важно использовать помимо юридических знаний научно обоснованный, проверенный на опыте комплекс психологических действий, способных обеспечить достижение намеченного результата – разъяснение клиенту правовых способов решения проблемы [2].

К настоящему времени в общей и социальной психологии различные аспекты рассматриваемой проблемы нашли отражение в трудах Г.М. Андреевой, Г.А. Ковалева, В.Н. Крогиуса, В.А. Лабунской, А.А. Леонтева, Б.Ф. Ломова, В.Н. Мясищева, Н.Н. Обозова, В.Н. Панферова, Б.Ф. Парыгина, С.Л. Рубинштейна, В.С. Сафонова, Ю.А. Шерковина, Р. Бордвиссела, Г. Олпорта, Фризена, Е. Холла, Г. Шелдона, Т. Экмана и других исследователей. Более предметно в контексте профессионального общения они изложены в работах по педагогической психологии Я.Л. Коломинского, Е.А. Корсунского, А.В. Петровского, А.Н. Чебыкина и др.; по юридической психологии – В.Л. Васильева, А.В. Доспулова, А.В. Дулова, М.И. Еникеева, Л.М. Колодкина, В.В. Мельника, А.И. Папкина, И.Б. Пономарева, А.Р. Ратинова, А.М. Столяренко, Л.Б. Филонова; по теории и практике функционирования юридических клиник – А.В. Байкова, А.В. Васильева, Л.А. Воскобитова, П.П. Колесова и др.

Центральная задача нашего исследования – задача определения и обоснования конкретных приёмов и рекомендаций, способствующих улучшению практики оказания консультативной помощи.

В связи с этим необходимо отметить, что большинство приёмов, используемых в юридической литературе «тактическими» и используемых в процессе профессионального общения сотрудниками правоохранительных и правоприменительных структур, имеют глубокую психологическую со-

ставляющую, поскольку без конечного преломления в психике граждан теряют всякий смысл [3].

Психологический приём представляет собой наиболее рациональный способ психического воздействия, в качестве которого могут выступать как отдельные операциональные действия, так и ситуативно-целесообразная линия поведения юриста, преследующие такое изменение психического состояния консультируемого [5], которое решающим образом обуславливает эффективность оказания ему правовой помощи.

Для отработки рассматриваемого направления исследования нами применялись следующие методы: анализа научной литературы; анкетирования; наблюдения; опроса «по горячим следам»; контент-анализа, в ходе которого своеобразно «просеивались» психологические способы, используемые юристами во время консультирования, и происходила их группировка в психологические приёмы. В результате было выявлено 38 психологических приёмов, вариативно применяемых юристами при консультировании. Обучение данным приёмам студентов и практиков, наблюдение за их проявлениями позволили сделать вывод, что практически значимую и действенную их классификацию целесообразно строить на основе этапов консультативного процесса.

В качестве эксперимента было выделено пять групп практически значимых психологических приёмов, способных повысить эффективность работы по оказанию гражданам консультативной помощи.

Достоинством приведённой классификации, на наш взгляд, выступает ряд обстоятельств: она охватывает все стадии ситуационно складывающейся динамики консультационного процесса; отражает влияние комплекса детерминирующих факторов, образующих, в свою очередь, особые, благоприятные условия для оказания правовой помощи; психологические приёмы каждой из групп «замкнуты» на сугубо практических задачах, ускоряющих достижение цели консультирования благодаря «пошаговому» использованию и смене психотехник.

Первая группа психологических приёмов призвана придать импульс развитию первоначального психологического контакта посредством эффективного совмещения оценочных эталонов участников общения преимущественно на подсознательном уровне; способствовать созданию благоприятных психологических условий и, прежде всего, обстановочно-деятельностных, обеспечивающих переход к достижению психологического контакта, достаточного для решения консультативных задач.

Вторая группа психологических приёмов должна нейтрализовать прогнозируемые и возможно проявившиеся психологические барьеры в общении; эффективно «включить» в ходе консультирования обмен доверительностью партнеров, предусматривающий, прежде всего, создание

общности «мы» как основы установления доверительных отношений; актуализировать информационные возможности клиента, преодолев добросовестное заблуждение, различные логические ошибки и противоречия, допущенные им в ходе свободного повествования.

Третья группа психологических приёмов предназначена для углубления в детали, воссоздав всю цепь событий по версии клиента в хронологическом порядке; для сведения к минимуму возможной путаницы и пропусков в хронологии событий, переданных клиентом.

Четвертая группа психологических приёмов нацелена на изучение юристом фактических обстоятельств дела, сообщенных клиентом, а также представленных клиентом документов; нормативной базы и судебной практики, необходимых для решения проблемы; обобщения информации о правовой проблеме.

Пятая группа психологических приёмов способствует выявлению альтернативных действий и предсказанию их вероятных правовых последствий; информированию клиента о неправовых аспектах или последствиях его действий; реализации избранного способа решения проблемы (определение необходимых действий, сроков, дополнительных встреч, распределение обязанностей и т. д.).

Во время нашего исследования мы провели анкетирование 350 юристов, подкрепленное интервьюированием, в результате которого был получен ряд данных, свидетельствующих о незначительных различиях в частоте и эффективности применения психологических приёмов всех вышеназванных пяти групп. Результаты статистической обработки данных опроса приводятся ниже:

I. Психотехника стадии «Взаимное оценивание консультантом и клиентом друг друга»:

1 – выбор нейтрального материала для начала беседы, который может касаться самочувствия, биографии клиента, его семейного положения, интересов и увлечений – 84,8 %;

2 – подстройка к языку тела (отражение поз, жестов) и речи клиента (темпу, ритму, громкости и интонации голоса; использование в собственной речи ключевых слов клиента, повторение окончания фраз) – 80,8 %;

3 – обсуждение последовательности консультации, лимита времени, необходимого для спокойного и всестороннего обсуждения всех вопросов – 74,8 %;

4 – нарочитая откровенность – демонстрация готовности раскрыть клиенту свои профессиональные возможности – 65,2 %;

5 – положительная оценка индивидуальных особенностей клиента: его профессионального статуса; свойственного ему чувства долга, смелости, принципиальности – 60,4 %;

6 – организация оптимальных условий для оказания консультативной помощи – 48,5 %;

7 – использование различных типов, классификаций клиентов для оперативного «схватывания» их психологических особенностей – 28,4 %.

II. Психотехника стадии «Стимулирование речевого потока консультуемого»:

1 – демонстрация заинтересованности в собеседнике (наклон в сторону говорящего, склонение головы на бок, установление зрительного контакта; одобрительные возгласы типа: «да-да», «вот как!», «продолжайте, пожалуйста!», «очень интересно» и т.п.) – 82,8 %;

2 – употребление общих замечаний, а не конкретных, прямых вопросов: «в чем состоит проблема?»; «перед тем как мы обсудим проблему подробно, расскажите о её сути»; «чем я могу вам помочь?»; «зачем вы обратились ко мне?» – 79,6 %;

3 – воздержание от ведения записей, поскольку на данном этапе это может отвлечь от слушания, а также повлиять на представление клиента о том, что имеет для дела значение, а что – нет – 71,6 %;

4 – формулировка наводящих вопросов, например, «не торопитесь», «я понимаю, что говорить об этом нелегко», «а что было дальше?» в случае, если клиент говорит неохотно – 65,6 %;

5 – использование критических замечаний («вы уходите в сторону» или «давайте вернёмся к обсуждаемому вопросу») в случае излишней, не по существу дела говорливости клиента – 60,4 %;

6 – позволение клиенту выражать свои эмоции в целях демонстрации уважения к нему как к личности, к его праву на чувства – 55,6 %;

7 – поощрение клиента жестами (кивки головой, выжидательное выражение лица), краткими замечаниями («ага», «хорошо», «понятно», «вот как») в целях демонстрации готовности к дальнейшему взаимодействию – 52,4 %;

8 – активное слушание с использованием ответных словесных реакций, способствующих раскрытию проблемы клиента («что Вы имеете в виду?», «пожалуйста, уточните это», «повторите, пожалуйста...»; «как я Вас понял...», «по Вашему мнению...», «можете поправить меня, если я Вас неправильно понял...» и др.) – 34,2 %;

9 – рационализация пауз и молчания клиента, позволяющая собраться с мыслями и оценить значение услышанного – 22,4 %.

III. Психотехника стадии «Определение точки отсчёта и детальная хронология событий»:

1 – побуждение клиента к изложению событий в обычном хронологическом порядке для получения наиболее полной информации – 88,4 %;

2 – использование «способа воронки»: формулировка в начале вопросов о теме в широкой постановке, а затем постепенно сужающихся вопросов – 84,8 %;

3 – побуждение клиента вспомнить, что произошло до главного события с помощью нейтральных открытых вопросов типа: «расскажите, что случилось еще раньше в тот день» – 82,4 %;

4 – предложение клиенту развивать тему, о которой идет речь в данный момент, при помощи вопросов: «ну, а потом?», «что было дальше?» и др. – 76,8 %;

5 – заострение воспоминаний клиента на важных для дела подробностях: «расскажите об этом подробнее», «что еще вы могли бы сказать об этом?» или «не хотите ли что-нибудь добавить к сказанному?» – 74,8 %;

6 – требование большей последовательности в обрисовке событий, начиная с определенного места в действиях, описанных непосредственно перед главным событием: «где вы были перед тем, как загорелось здание?», «что произошло той ночью, когда вы легли спать?» – 72 %;

7 – инициация перехода к новой теме разговора не дожидаясь, когда клиент естественным образом сам перейдет к ней – 60,8 %;

8 – проверка ясности версии событий, изложенных клиентом, с помощью пересказа в обобщенном виде для устранения неточностей и недоразумений – 48,4 %;

9 – фиксирование получаемой информации с помощью записи для последующего воспроизведения важных деталей, адресов фигурирующих в деле лиц и т. д. – 35,6 %;

10 – актуализация самоконтроля (недопущение длительных монологов, чрезмерной активности, навязывания тем, быстрых переходов и др. ошибок) – 25,6 %.

IV. Психотехника стадии «Шлифовка юристом информационного материала»:

1 – отграничение правовой информации от неправовой – 93,2 %;

2 – уточнение текста законов и содержания правовых норм, акцентирование внимания на тех, которые соответствуют фактам и требованиям клиента; выявление пределов их действия и последствий применения – 74 %;

3 – обобщение и анализ полученной информации, составление резюме – свода юридически значимой информации, полученной от клиента – 64,4 %;

4 – определение возможной процедуры по реализации правовых норм применительно к ситуации клиента, расчёт всевозможных материальных, временных затрат – 57,4 %;

5 – выявление непосредственных мотивов поведения лиц, участвующих в деле – 53,2 %.

V. Психотехника стадии «Выбор оптимального решения и путей его реализации»:

1 – ссылка на источники правовой информации (наличие на столе кодексов, текстов законов) – 84,4 %;

2 – разделение проблемы на отдельные составляющие в связи с её комплексностью, сочетанием в себе уголовно-, гражданско-, семейно-, жилищно-правовых и других аспектов – 80,4 %;

3 – разъяснение способов и возможных затрат на реализацию обсуждаемых вариантов, обсуждение роли клиента в реализации каждого из них – 78 %;

4 – подведение клиента к осознанному выбору варианта решения (перепроверка правильности понимания клиентом сути и последствий избранного им варианта решения проблемы) – 73,2 %;

5 – убеждение в том, что клиент понял не только свои обязанности, но и обязанности, взятые на себя юристом (подготовка документов, информирование других лиц, фигурирующих в деле и т.д.) – 68 %;

6 – перечисление клиенту всевозможных вариантов решения проблемы, предупреждение о возможных неудачах; прогнозирование возможных последствий («если это Вас заинтересует...», «один из возможных вариантов...», «вероятнее всего...» и т. п.) – 62 %;

7 – активизация внимания консультируемого, усиление его мыслительной деятельности – 27,6 %.

На основании изложенного выше, можно сделать вывод о том, что приёмы анализируемых психотехник в сознании респондентов имеют примерно равное значение ($\pm 10,1$ %). Таким образом, их результативность зависит от целостности и последовательности применения в процессе общения. Более высокий рейтинг приёмов психотехник IV и V («Шлифовка информационного материала» – 68,4 %; «Выбор оптимального решения и путей его реализации» – 67,7 %) приводит к выводу о большей сосредоточенности юристов на приёмах собственно консультирования, чем на опросе (интервьюировании) клиента. Вместе с тем низкий рейтинг приёмов психотехник I, II, III и V, а также понимание их важности и методической сложности приводит к необходимости проведения дополнительного исследования суждений юристов об их значимости и подкрепления этих данных собственными наблюдениями.

Участниками исследования на этот раз выступили «успешные» (группа «А» – 50 чел.) и «малоуспешные» (группа «Б» – 30 чел.) консультанты. Различия в их действиях во время консультирования (195 случаев) рассматривались как практически значимые, а их сопоставление позволило дополнить методику реализации «недооцененных» при опросе приёмов психо-

техник следующими наблюдениями:

1. Техника приёма «организация оптимальных условий для оказания консультативной помощи» реализовывалась благодаря более целенаправленному выполнению группой «А» (40,5 % случаев) по сравнению с группой «Б» (21,5 % случаев) следующих правил: а) создание благоприятных исходных условий (места, времени, обстановки); б) создание благоприятной психологической атмосферы в ходе консультирования (отказа от демонстрации своего превосходства, презумпции доверия; этичности и психолого-педагогической тактичности). Однако в ходе опроса «по горячим следам» был выявлен ряд препятствий, влияющих на возможность создания таких условий. Это, как правило, высокий ритм и объём рабочей нагрузки; дефицит времени, мешающий обстоятельному и спокойному общению; недостаток предварительной (первичной) информации о собеседнике; невозможность создать атмосферу конфиденциальности общения.

2. Техника реализации приёма «Использование различных типов, классификаций клиентов для оперативного восприятия их психологических особенностей» показала, что группа «А» значительно чаще по сравнению с группой «Б» (34,8 % против 16,9 % случаев) дифференцировала клиентов. При этом чаще всего учитывались особенности правового мировоззрения, а именно такие характеристики, как знание норм права; признание социальной ценности права; готовность к соблюдению правовых норм; убеждённость, что с помощью права можно решить проблемы. В результате этого был сделан вывод о четырёх возможных вариантах в поведении клиента: когда клиент не знает содержание норм права; знает содержание норм права, но относится к ним отрицательно; знает содержание норм права, признаёт их социальную ценность, но не выполняет их предписание; знает содержание норм права, признаёт их социальную ценность, выполняет их предписания, но переоценивает возможности права в решении собственных проблем.

Анализ и обобщение подобных суждений консультантов о консультируемых позволил выделить четыре типа клиентов:

– клиент-инфантилист: ему свойственны несформированность правовых представлений – незнание даже тех прав, свобод и способов их защиты, которые провозглашены основным законом страны (правовая безграмотность) и отсутствие оценочного правового мышления (практический инфантилизм), общее неуважение к закону и деятельности правоохранительных органов;

– клиент-нигилист, отрицающий нормы права и роль законодательства, сводящий право к совокупности произвольных действий представи-

телей исполнительной власти, оправдывающий беззаконие, нежелающий использовать права, предоставленные законом; терпимо относящийся к правонарушениям; отказывающийся от сотрудничества с правоохранительными органами, воспринимающий закон в качестве преграды, которую надо обойти или преодолеть с помощью «умелого» юриста;

– безответственный клиент, по-особому относящийся к исполнению правовых предписаний, а именно внутренне убежденный в свободе от ответственности за нарушение правовых норм. Здесь имеется в виду не отрицательное отношение к необходимости соблюдать право, свойственное нигилисту, а оценивание своих конкретных действий как обыденных, традиционных, широко практикуемых и другими людьми, субъективное оправдание их более важными обстоятельствами;

– клиент-идеалист, представляющий собой противоположность клиента-нигилиста, гипертрофированно относящийся к юридическим средствам как к панацее, переоценивающий роль права и его возможности, убежденный в том, что с помощью правовых норм как «по волшебству» можно решить все личные проблемы, однако не стремящийся к подготовке соответствующих условий для их воплощения.

Эта или иная типология важна для актуализации юристом тех приёмов, которые могли бы с большей надёжностью способствовать убеждению клиента следовать в интересах дела верным оценкам и выводам. Так, например, общение с клиентом-инфантилистом требует большей адаптации к его особенностям, ясности и точности употребляемых слов и рассуждений, возможно, не только словесной, но и иллюстративной, графической доказательности; с клиентом-нигилистом – акцентуации, фактологической обоснованности, фундаментальности, апелляции к справедливости, честности, демонстрации ущербности альтернативы («допустим...»); с безответственным клиентом – воспроизводства событий и действий, апелляции к праву и достоинству («ловлю на слове»); с клиентом-идеалистом – аналогии, апелляции к опыту, логике, разуму, возражений доводам («в Ваших же интересах»).

Кроме того, любая типология может служить лишь исходной версией о психологии клиента, с которой можно начать анализ результатов её изучения. В процессе консультирования необходимо индивидуализировать клиента, т. е. конкретизировать собираемую о нём психологическую информацию, «накладывая» её на выделенный тип. Юридической психологией разработана специальная техника, предназначенная для оперативного постижения психологических особенностей собеседника посредством наблюдения [1]. Данная техника включает в себя следующие правила:

а) постановка задач на наблюдение – реализуется на основе внутренней установки: не упустить из поля зрения, держать под контролем созна-

ния то, что необходимо выявить в собеседнике, заранее продумав внешние проявления особенностей, подлежащих фиксации;

б) ориентация на поведенческо-психологические особенности собеседника – выявление не только статических (личностных) черт, но и динамических особенностей (настроение, актуальные переживания, мотивы);

в) ориентация на общую структуру личности собеседника – изучение направленности личности (потребностей, ценностных ориентаций, установок и др.), психологических образований (знаний, навыков, привычек и пр.), характерологических качеств, психических свойств и процессов (особенности интеллектуальной, познавательной, эмоционально-волевой сфер личности), социально-психологических особенностей (социальный и межличностный статус; стиль жизни и работы, стиль общения), психофизиологических свойств (темперамент, возрастные, половые особенности).

Большое значение имеет исследование, установившее степень соответствия составленного по наблюдениям «опытных» специалистов правоохранительных органов психологического портрета собеседника экспериментальным данным, полученным с помощью широко известного личностного опросника Кэттелла (16 PF – вариант C) [4]. Доказана возможность надёжного выявления по внешним проявлениям 8 из 16 факторов по Кэттеллу, важных, на наш взгляд, и для визуальной диагностики клиента: тревожности – бегающий взгляд, частая перемена поз; дипломатичности – непринуждённая поза, спокойный взгляд, умно сказанный комплимент; высокого уровня интеллекта – наличие в речи оригинальных сравнений, неожиданных поворотов и выводов, адекватная реакция на юмор; смелости – твёрдый фиксированный взгляд, лаконичность, решительность речи; общительности – выразительность мимики, продолжительность зрительного контакта; эмоциональной устойчивости – твёрдый фиксированный взгляд, малоподвижность мимики, отсутствие жестикуляции; экспрессивности – богатая разнообразная жестикуляция; выразительная мимика, продолжительность зрительного контакта, чрезмерная улыбчивость; доминантности – твёрдый фиксированный взгляд, активное использование указательного пальца.

Признаки, противоположные перечисленным выше, могут служить основанием для оценки у собеседника таких качеств, как уверенность в себе; прямолинейность; невысокий уровень интеллекта; робость; замкнутость; эмоциональная неустойчивость; сдержанность; подчиненность.

В ходе нашего исследования установлено, что при визуальной диагностике личности собеседника наиболее высокой информативностью обладают экспрессия глаз, мимика, жестикуляция, пантомимика, речь (более 50 % правильных оценок) по сравнению с признаками физического облика (12 %), одежды, косметики и пр. (22 %).

3. Относительно техники реализации приёма «активное слушание клиента» также были выявлены некоторые различия между группами «А» и «Б», свидетельствующие о понимании большинством «успешных» юристов целесообразности рефлексивных и эмпатийных реакций в процессе консультирования. В их числе не только демонстрация заинтересованности в собеседнике, но отражение эмоциональных состояний говорящего (в группе «А» зафиксировано 52,8 % случаев; в группе «Б» только 26,1 % случаев); использование эмпатийных ответов (группа «А» – 50,8 % случаев; группа «Б» – 18,9 % случаев). Однако по другим критериям этого приёма существенной разницы между группами «А» и «Б» выявлено не было: обращение к клиенту за уточнением; перефразирование мысли клиента своими словами; резюмирование, то есть подытоживание (обобщение) основных идей и чувств клиента. Но даже незначительный перевес в оценках перечисленных правил консультантов группы «А», а также сведения, полученные нами другими методиками, дают основание говорить о необходимости включения этих рекомендаций в психотехнику второй стадии.

Наблюдения за ситуациями оказания консультативной помощи гражданам позволили убедиться в следовании некоторых юристов группы «А» правилам «рефлексивного», «эмпатийного» слушания, о чём свидетельствует использование ими реакций выяснения: «не могли бы Вы пояснить это (примером)?», «что Вы имеете в виду?»; реакции перефразирования: «Вы имеете в виду...», «итак, Вы полагаете...»; реакции обобщения: «обобщая то, что Вы сказали...», отражение интенсивности чувств говорящего: «Вы несколько (совершенно, очень страшно) расстроены!». Естественность, непринуждённость поведения консультантов группы «А», а также отсутствие глубоко осознаваемых формулировок о тактике исполнения приёма эффективного слушания привело нас к выводу, что её суть – не изощрённая профессиональная уловка, а внутреннее, скорее неосознаваемое стремление (установка) к оказанию высококвалифицированной юридической помощи.

4. Изучение техники приёма «рационализация пауз и молчания клиента» позволило сделать вывод о том, что данный приём не только позволяет юристу собраться с мыслями и оценить значение услышанного; использование молчания и пауз ведёт к спонтанному расширению ответов клиента (50,7 % случаев). При этом объективные замеры, сделанные с помощью секундомера, показали, что у юристов группы «А» время паузы обычно составляло от двух до пяти секунд. Верхний предел продолжительности молчания составлял около десяти секунд. Но поскольку в реальной ситуации консультирования юрист не может позволить себе пользоваться секундомером, ему следует полагаться на своё собственное субъективное восприятие

времени. Была также выявлена граница, за пределами которой молчание превращалось в неловкую или недоуменную паузу – 14 секунд. Наблюдение за юристами группы «Б» позволило выявить то, что они обычно оставляли очень мало времени для пауз. Испытывая дискомфорт от молчания, старались тотчас заполнить его разговором, и чаще не по существу дела.

5. Разработка техники приёма «Фиксирование получаемой информации с помощью записи для последующего воспроизведения важных деталей, адресов фигурирующих в деле лиц и т. д.» позволила сформулировать правила его реализации. Как показали наблюдения, в случае применения юристом во время консультации диктофона, следует:

- привыкнуть к нему настолько, чтобы забыть о его существовании (нервозность консультанта, как правило, переходит клиенту);
- безупречно знать технику его применения (путаница в кнопках воспринимается консультируемым как несобранность);
- до начала интервью следует проверить исправность диктофона и его готовность к работе.

Если же запись производится от руки непосредственно в ходе консультирования, то идеальным вариантом, конечно, было бы использование стенографии. В нашем исследовании никто из консультантов не владел этим искусством и, поскольку фиксировать от руки дословно все высказывания клиента было невозможно, юристы группы «А», как правило, фиксировали не фразы, а ключевые слова или обрывки фраз, которые потом, опираясь на собственную память, расшифровывали, как только им предоставлялась для этого возможность. Однако наши наблюдения свидетельствуют, что сделанные в ходе интервью обрывки записей помогали восстановить переданную клиентом информацию при повторных встречах и через значительно большие промежутки времени, а именно, через одну-две недели (26 % случаев), через месяц (16,9 % случаев). Учитывая, что скорость записи от руки намного отстает от скорости устной речи, юристы группы «А» часто просили клиента говорить медленнее или делать небольшие паузы. Слова юриста: «Подождите, я записываю» практически во всех случаях воспринимались клиентами с пониманием и не нарушали ход консультирования.

6. Игнорирование некоторыми юристами техники приёма «актуализация самоконтроля (недопущение обширных монологов, чрезмерной активности, навязывания тем, быстрых переходов и др. ошибок)» стало причиной:

- увлечения высказыванием собственных мнений. Так, консультанты группы «Б» значительно чаще консультантов группы «А» (50,7 % против 9,7 % случаев), невзирая на ограничения, расходовали в беседе полезное время консультации; вносили искажения в интервью и снижали тем самым мотивацию клиента к передаче юридически значимой информации.

– использования слишком большого числа вопросов, постоянных прерываний высказываний клиента (группа «А» – 12,8 %; группа «Б» – 45,1 % случаев).

– навязывания клиенту вопросов, не связанных с его действительным опытом, на которые он просто не мог ответить (группа «А» – 8,7 %; группа «Б» – 42 % случаев).

– неоправданного ускорения темпа опроса (группа «А» – 9,7 %; группа «Б» – 40,5 % случаев). В тактике ведения консультирования юристами группы «Б» было нецелесообразно номинально охватывать широкий круг вопросов. В отличие от них участники группы «А» стремились рассмотреть ограниченный круг вопросов, но зато исчерпывающим образом. Что же касается вопросов, оставшихся нерассмотренными, то юристы группы «А», как правило, стремились договориться с клиентами о новых встречах.

В том случае, если пришедший на приём гражданин настаивал на принятии мер, противоречащих положениям закона, юристы группы «А» в два раза чаще юристов группы «Б» (30,2 % против 15,8 %) приводили дополнительные аргументы. Большое значение при этом имела чёткость, ясность и убедительность этой аргументации, приведение наглядных примеров из практики разрешения аналогичных вопросов. При этом в ходе аргументации юристами лишь в трёх случаях были допущены оценочные суждения, подчеркивающие недостаточность знаний клиента, непонимание им очевидных истин, что, по всей видимости, вело к подрыву его самооценки («я все равно докажу Вам, что Вы не правы...; «ведь это каждому ясно, что...»).

Очевидно, что подтекст таких фраз легко угадывался посетителем. Тем более что такие речевые обороты не содержат никакой аргументации, в результате их употребления акценты в диалоге смещаются с конструктивного обсуждения нужных вопросов на оценку личных качеств, вследствие чего возникают неприязнь и враждебность.

7. Относительно техники реализации приёма «активизация внимания консультируемого, усиление его мыслительной деятельности» также были выявлены некоторые различия между группами «А» (38,9 % случаев) и «Б» (25,6 % случаев), которые свидетельствуют о большем понимании консультантов группы «А» целесообразности:

– «акцентирование» в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание клиента на самые важные (с точки зрения юриста) моменты в сообщении. Это правило реализовывалось с помощью прямой и косвенной акцентировки. Прямое акцентирование достигалось за счёт употребления таких фраз, как «прошу обратить внимание», «важно отметить, что...», «необходимо подчеркнуть, что...» и т. д. Косвенное акцентирование актуализировалось тогда, когда места, к которым нужно было привлечь внимание,

выделялись при помощи голоса, темпа речи, интонации, жестикологии, пауз из общего строя общения так, чтобы контрастировать с окружающим фоном и автоматически привлечь внимание клиента;

– «переформулировки». Уже высказанная ранее мысль формулировалась по-новому некоторыми юристами группы «А», иными словами и выражениями особенно часто в тех случаях, когда речь заходила о сложных или очень значимых для консультируемого вопросах.

В целом анализ результатов наблюдений за ходом оказания консультативной помощи показал, что «арсенал» психологических приёмов даже у консультантов группы «А» достаточно беден. Отсутствие должных психологических знаний об особенностях и закономерностях использования приёмов вынуждал практиков чрезмерно, зачастую необоснованно, полагаться на интуицию в нахождении эффективных путей оказания правовой помощи. Психологическим приёмам, используемым юристами, в большинстве случаев не доставало нацеленности на решение конкретных психологических задач консультирования, логического завершения в их реализации, при этом отсутствовала должная психологическая техника, психологические средства использовались не адекватно складывающейся ситуации общения. Не случайно опрос «по горячим следам» консультантов показал, что, хотя практически все опрошенные понижали значение психотехник, лишь 34,7 % из них (или 35 чел.) смогли сформулировать и выделить стадии консультативного процесса, более или менее удачно охарактеризовать применённые психологические приёмы.

Проведенное исследование позволяет полагать, что эффективность оказания юристом консультативной помощи решающим образом зависит от уровня профессионально-психологической подготовленности специалистов к общению, которая представляет собой особый вид их профессиональной подготовки и базируется на:

- психологической ориентированности, как стремлению в кратчайший срок постичь психологию клиента и найти значимые точки соприкосновения в интересах дела;
- коммуникативных личностных качествах и способностях юристов;
- психологической наблюдательности и памяти;
- психологической устойчивости и владении собой.

Отмеченный блок компонентов профессиональной подготовленности, обозначаемый в дальнейшем как основной, в процессе обучения и служебной деятельности находит своё развитие и специфическое выражение в сложных профессионально-психологических умениях, обозначенных нами как «психотехнология консультирования». Последняя выступает одной из важнейших составных частей профессиональной подготовленности юристов к оказанию правовой помощи. Её составными элементами являются:

– умение юристов на достаточном профессиональном уровне использовать все приёмы (т. е. владение «арсеналом» психологических приёмов на основе их знания);

– умение своевременно применять психологические приёмы на различных стадиях консультирования;

– умение рационально пользоваться в процессе применения психологических приёмов индивидуализированными психологическими средствами, оказывающими необходимое воздействие на клиента в целях изменения его психического состояния;

– умение успешно применять психологические приёмы, которые являются лучшими, поскольку проверены и отточены в процессе практической деятельности и теснейшим образом связаны с личностными особенностями конкретного юриста.

Исследование показало, что сильно развитый в процессе служебной деятельности основной блок профессиональной подготовленности юристов и особенно их коммуникативных качеств нередко создаёт предпосылку для интуитивного, зачастую единственно правильного использования элементов психотехнологии, которая приобретает доминирующее положение по мере продвижения ситуации от интервьюирования к собственно консультированию. При этом она требует высокого уровня развития компонентов основного блока и, в определённой степени, может компенсировать их. В профессиональной подготовке к оказанию консультативной помощи не может быть крайностей, поскольку эффективное применение исследованной психотехнологии зависит от комплексного развития всех её компонентов.

Таким образом, на сегодняшний день важнейшей задачей рассматривания нами изложенной проблемы встает внедрение в процесс обучения студентов юридических вузов и юристов-практиков психологической подготовки, предназначенной для эффективного оказания консультативной помощи.

Реализация данных положений решающим образом будет способствовать формированию убеждённости юристов в том, что вооруженность научной парадигмой, помноженная на профессиональное мастерство, приобретенное в процессе обучения и практической деятельности, позволяет видеть профессионально-значимую коммуникативную реальность гораздо глубже. Научные разработки по оказанию квалифицированной юридической помощи и индивидуально развитая на их основе профессиональная психологическая подготовленность приносят положительный эффект.

Литература

1. *Аминов И.И.* Психологическое изучение собеседника в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел: автореф. дисс. ... канд. психол. наук. М.: Академия управления МВД России, 2000. 43 с.
2. *Блохина О.Ю.* Основные правила проведения консультирования. [Электронный ресурс] <http://law.edu.ru/doc/document.asp?docID=1131118> (дата обращения 10.04.2014)
3. *Леонтьев А.А.* Психология общения. 2-е изд., испр. и доп. М.: Смысл, 1997. 351 с.
4. Опросник Кеттела [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/16-факторный_личностный_опросник (дата обращения 10.04.2014).
5. Психологический словарь / Под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца, Б.Ф. Ломова и др. М.: Педагогика, 1983. 448 с.