

Задорожная О.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ ПРИ ОВЛАДЕНИИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРОФАЙЛИНГА

Аннотация: Статья посвящена актуализации проблемы совершенствования коммуникативных навыков, а также необходимости расширения коммуникативного репертуара специалистов в сфере оказания юридических услуг, посредством обучения новым технологиям взаимодействия в рамках профессионального общения. Особое внимание уделяется методическим аспектам ознакомления специалистов данного профиля с технологиями профайлинга и специфике их применения в профессиональной деятельности.

Ключевые слова: профайлинг, коммуникации в профессиональной деятельности, коммуникативные навыки специалиста, противодействие угрозам безопасности личности, инновационные технологии обучения, проблемное обучение, верификация лжи

Annotation: Article is devoted to the problem of improving the actualization of communication skills, as well as the need to expand the repertoire of communicative specialists in the provision of legal services through training of new technologies of interaction within the professional communication. Particular attention is given to methodological aspects familiarize professionals with this profile profiling technologies and their specific applications in professional activities.

Одним из важнейших требований к деятельности юриста является независимость юридической профессии как гарантии для осуществления защиты прав человека и оказания правовой помощи. Рассматриваемая тема имеет отношение к решению проблем предотвращения актов незаконного вмешательства, контроля и влияния на деятельность специалистов сферы оказания юридических услуг. Уровень криминальной активности в области права достаточно высок ввиду того, что данная отрасль особо уязвима для различного рода физических и моральных атак той или иной степени опасности.

Важной составляющей профессионализма специалиста в сфере оказания юридических услуг выступает способность к эффективному взаимодействию с другими субъектами в различных

условиях и ситуациях деятельности. Оценка эффективности профессиональной деятельности специалиста-юриста напрямую зависит от сформированности коммуникативных навыков, отражающих его умение выбирать, устанавливать и поддерживать для достижения профессиональных целей наиболее адекватный для конкретной ситуации стиль общения, основанный на уважительном отношении к учете личностных особенностей собеседника, тонкости восприятия ситуации и оценки перспектив ее развития, умения прогнозировать поведение и понимать сильные и слабые стороны клиента, оппонента или коллеги, их мотивацию, цели и характер — его метапрограммы и на основе этого составлять метапрограммный профиль личности.

Деятельность специалиста в сфере оказания юридических услуг предполагает академическую грамотность, наличие творческого мышления, гибкость, точность и неординарность видения обычных ситуаций, а также сформированных умений идентифицировать ситуации угрозы безопасности личности или группы. И это возможно и необходимо формировать посредством обучающих программ, методов, форм обучения и их реализации, посредством использования принципов интегративного обучения.

Профайлинг — это способы и процедуры, используемые для выявления потенциально опасных лиц и ситуаций с помощью методов прикладной психологии [2]. Концепция профайлинга основана на положении, что угроза безопасности личности и группы могут быть обнаружены путем анализа определенного набора признаков, составляющих профили признаков подозреваемых лиц, с позиций их потенциальной опасности [13]. Знание специфики распознавания невербальных сигналов в общении необходимы в деятельности специалистов в сфере оказания юридических услуг для расшифровки информации, передаваемой с помощью сигналов тела, а также идентификации моментов, переживания собеседником стресса и различных эмоциональных состояний, связанных с нарушением границ профессиональных полномочий.

Метод профайлинга позволяет сделать достаточно точное предположение о потенциальной опасности субъекта и может быть использован как превентивная мера по предупреждению актов агрессии против человека или группы. Степень защищенности профессиональной деятельности специалиста в сфере оказания юридических услуг зависит от применения как можно более широкого спектра научно-практических методик и технологий, охватывающих различные области знаний.

Для юриста профессиональное поле взаимодействия определяется наличием: 1) субъектного уровня, включающего всех лиц, задействованных в процессе профессиональной деятельности, 2) технологического уровня, связанного с различными видами профессиональной активности, который жестко регламентирован процедурами проведения, 3) коммуникативного уровня, отражающего широту коммуникативного репертуара специалиста и области коммуникативной компетентности, 4) когнитивного уровня, включающего интеллектуальный багаж специалиста и потребность в саморазвитии, 5) информационного уровня, который базируется на профессиональной картине мира, которая складывается из личного опыта профессионала и внешнего событийного пласта, который окружает специалиста. Ядром этого уровня можно назвать феномен манипуляции в самом широком смысле, с проявлением которого юрист сталкивается регулярно. Кратко остановимся на обозначении эффектов, сопровождающих манипуляции. Манипулирование информацией, как наиболее часто встречающееся социальное действие, рассматривается как одна из относительно безобидных форм лжи и проявляется в виде:

- манипулирование качеством информации;
- манипулирование количеством информации (обман или укрывательство);
- передача двусмысленной, размытой информации;
- умолчание – сокрытие правды;
- искажение – сообщение ложной информации, фабрикация, фальсификация [3].

В процессе социализации у человека формируются социальные качества, знания, умения, соответствующие навыки, что дает ему возможность стать участником социальных отношений по правилам (этические нормы, своды законов, соответствие принятым нормам), отклонение от которых влечет за собой отторжение социальной средой. Поэтому одним из регуляторов социальных отношений является целенаправленное формирование эмоции страха за последствия совершенных действий у индивида. В результате социализации человека происходит корректировка его поведенческой модели и формирование навыков общения, адаптационных приемов, позволяющих соответствовать положительной оценке его качеств с позиции устоявшихся стереотипов окружающей социальной среды. Стереотипные требования группы к поведению индивида побуждают его к выработке соответствующей линии поведения. Но взаимодействие возможно только при

безопасном и комфортном взаимодействии коммуникантов, а безопасность может быть гарантирована понятной системой кодировки передаваемой информации с помощью знаков, знаковых систем, которая объективно описывает все аспекты прошлого, настоящего и будущего относящегося к субъектам общения. Таким образом, специалист в сфере оказания юридических услуг должен уметь идентифицировать и верифицировать маркеры угрозы как физической, так и информационной безопасности личности.

При экспресс-оценке поведения человека на первый план выходят признаки, которые можно обозначить как статические и динамические. К статическим можно отнести те особенности его внешности, которые приобретают для воспринимающего наибольшее значение в конкретной ситуации, либо несут наиболее значимую информацию о свойствах, намерениях и действиях этого человека, либо по объективным причинам доминируют в его облике. При словесном описании они выполняют роль ведущих признаков, с которыми связываются другие элементы внешности.

К динамическим признакам, основанным на динамическом стереотипе и проявляющиеся в процессе жизнедеятельности людей, можно отнести особенности походки и речи [11].

Конгруэнтное поведение, выражающее внутренние состояния и стремления, несет с собой переживания целостности, что заметно по невербальным проявлениям: согласованности слов, действий и мимики, жестов, интонаций, тембра голоса, гармоничности движений и их адекватности ситуации. Неконгруэнтность выражает себя в несоответствии между невербальным и вербальным компонентами поведения. Когда человек говорит неправду, то он всегда неконгруэнтен, он транслирует двойное послание: слова говорят неправду, а невербалика (тело, лицо, жесты) будут противоречить словам и нести другую информацию. Данный тезис выступает базой в обучении юристов технологиям профайлинга и влияет на последующее отношение специалиста к выполнению своих непосредственных обязанностей. Профайлинг заставляет более вдумчиво и внимательно наблюдать и анализировать окружающую обстановку, поведение людей, замечать признаки и устанавливать причинно-следственные связи между различными событиями, нестандартно подходить к решению возникающих на трудовом посту проблем.

Анализируя содержательные компоненты различных систем современного образования, можно выделить своеобразные уровни:

- предметный, который раскрывает содержание и специфику обучения;

- субъектный, включающий описание субъекта обучения, учет уровня его развития, требования к личностным и профессиональным качествам субъекта обучения;
- технологический, понимаемый как дидактический аспект обучения;
- проблемный, характеризующий проблемное поле саморазвития в образовательном и воспитательном процессах;
- коммуникативный, рассматривающий особенности взаимодействия;
- культурный, способствующий организации культурной и мультикультурной среды образования и воспитания [11].

Система работы по совершенствованию коммуникативных навыков специалистов в сфере оказания юридических услуг предполагает применение:

1) форм коммуникативной деятельности - беседа, ролевые игры, дискуссии, дебаты, диспуты, лабораторные и практические занятия, моделирование возможных профессиональных ситуаций, психологический тренинг;

2) методов организации учебного процесса - словесные, наглядные и практические, репродуктивные и проблемно-поисковые, индуктивные и дедуктивные методы обучения;

3) условий для реализации общения, опирающихся на сформированные личностные и профессионально-важные качества специалиста.

В рамках учебных занятий нами организовывается учебный процесс таким образом, чтобы, актуализируя знания специалистов в сфере оказания юридических услуг в отношении построения диалога, целевых установок вступления в контакт, содержательных характеристик речи и др., закрепить их в учебных заданиях (метод проблемных ситуаций, моделирования, кейс-стади и др.) так, чтобы при возникновении реальной ситуации, связанной с угрозой безопасности, либо искажением информации, влекущим за собой непоправимые, либо противозаконные последствия, у специалиста была возможность, опираясь на имеющиеся знания, умения и навыки, верифицировать манипулятивное воздействие по известным параметрам, а также выбрать адекватный поведенческий и коммуникативный репертуар в соответствии с требованиями сложившейся ситуации. Такая компетенция может быть освоена и реализована при условии владения рефлексивными умениями и навыками, а именно организации рефлексии, обеспечивающей возможность перепроектирования, совершенствования коммуни-

кативной деятельности, а также применения опыта диагностики невербальных маркеров в профессиональном общении специалистами в сфере оказания юридических услуг и соотнесения их с возможными поведенческими реакциями.

Актуализация инновационно-творческого потенциала личности специалиста в сфере оказания юридических услуг, возможна посредством применения различных современных образовательных технологий. Научная методология в сочетании с существующим методическим инструментарием, имеет в своем арсенале набор средств, позволяющих идентифицировать завуалированные маркеры угрозы безопасности личности, исходящие от лиц, демонстрирующих различные поведенческие и коммуникативные паттерны при вступлении в контакт, а также техники воздействия на сознание. Определенные признаки выступают идентификаторами возможной связи субъекта с гипотетически противоправным действием. Эмоциональное состояние человека, сопровождаемое невербальными проявлениями, оценивается по фиксированным признакам и рассматривается в профайлинге как дополнительный фактор при анализе выявленных доминирующих признаков.

Выбор методов обучения, по мнению В.П. Пугачева, обусловлен, прежде всего, содержанием учебного материала и целями обучения, которые отличаются тем, что предполагают не только приобретение знаний, но и формирование умений и навыков, необходимых в профессиональной деятельности [10]. Поэтому наиболее актуальными и востребованными методами обучения являются те, при которых обучающийся идентифицирует себя с учебным материалом, включается в учебную ситуацию. Всем этим требованиям в наибольшей степени отвечают активные методы обучения, которые позволяют представить реальную ситуацию, прочувствовать ее и определить возможные стратегии собственных действий, а также приобрести навыки идентификации различных эмоциональных состояний субъекта, маркеров искажения информации и угрозы безопасности личности [11].

Остановимся на рассмотрении таких понятий как проблемная задача, проблемный вопрос, проблемное задание и проблемность как принцип обучения.

Проблемность как принцип обучения является дидактическим принципом, который при организации процесса обучения предполагает, что содержание учебного материала дается в составе проблемной задачи. Это позволяет задействовать поисковую мыслительную деятельность слушателей [7]. Соблюдение данного

принципа возможно при применении в образовательной практике новых образовательных технологий, где доминируют игровые процедуры; используется принцип моделирования; предусматривается интенсивное межличностное общение; реализуется принцип партнёрства. Большое внимание, уделяемое этим технологиям за последние десятилетия, объясняется тем, что они дают возможность осуществлять обучение в обстановке, максимально приближенной к реальной жизни и позволяют увязать теоретический материал с практической деятельностью.

Проблемная задача понимается как учебная проблема с четкими условиями, задаваемыми преподавателем (или выявленными и сформулированными кем-либо из обучаемых), с ограниченным полем поиска и доступная для решения. Содержанием проблемной задачи выступает противоречие между известным и неизвестным знанием, что требует не только поиска и нахождения ответа, но его обоснования и доказательства его правильности. Проблемная задача ставит слушателей в ситуацию отсутствия возможности получить готовый ответ, средством получения которого является ряд мыслительных действий на базе ранее приобретенных знаний. Проблемное задание понимается как учебное задание, составляемое преподавателем в форме проблемной задачи или проблемного вопроса в целях постановки обучаемых в проблемную ситуацию.

Краткосрочный период обучения, сопряженный с работой слушателей, диктует необходимость использования деловых игр, позволяющих рассмотреть проблему в условиях значительного сокращения времени. Использование деловой игры при обучении технологиям профайлинга позволяет стимулировать самостоятельную работу слушателей.

Игровая форма получения информации обеспечивает не только большую самостоятельность участников, но и последующий переход от изучения теоретических основ к их практическому применению и принятию решений. Выявление данных аспектов позволяет подбирать арсенал деловых игр и конкретных ситуаций, максимально приближенных к реальным условиям профессиональной деятельности, включающих активность участников игр и приносящих для них личные и профессиональные выгоды. Следует отметить, что участие в деловой игре является психологической подготовкой к восприятию и последующей реализации нововведений уже в реальной профессиональной ситуации [9].

Метод конкретной ситуации позволяет обучающимся развить у себя широту и гибкость мышления, помогает научиться раци-

онально использовать информацию, самостоятельно анализировать факты, чувствовать ситуацию и оценивать ее, критически рассматривать различные точки зрения, обсуждать их и защищать собственную позицию, быть готовыми к применению различных средств и методов, находить оптимальные решения в условиях неопределенности.

Рассмотрение конкретной ситуации связано с творческим подходом к ее разрешению. При проведении деловых игр с применением метода конкретных ситуаций можно задавать в качестве игровой известные ситуации, подобные и неизвестные [7].

Также хочется отметить, что при обучении специалистов сферы оказания юридических услуг технологиям профайлинга, нами применяется одна из форм инновационного обучения - бинарная лекция (лекция, которая проводится двумя преподавателями одновременно). Главное преимущество - присутствие разнообразия, смешение стилей преподавания, повышение результативности за счет взаимного дополнения лекторов. Преподаватели взаимодействуют в аудитории и с аудиторией, обсуждая конкретные темы с различных точек зрения. Бинарное ведение лекций обеспечивает решение следующих задач:

- комплексное восприятие обучающей информации;
- развитие умения работы с информацией;
- развитие переключаемости внимания;
- обучение продуктивному взаимодействию между лекторами и слушателями.

Творческий подъем, динамизм в исследовании излагаемой проблемы побуждает студентов к следованию за ходом изложения преподавателей и создает психологические предпосылки для интерактивного общения.

Использование различных интерактивных технологий позволяет повысить мотивацию обучающихся, стимулирует профессиональное развитие преподавателя и слушателя, вырабатывает умения ориентироваться в информационном поле и навыки диагностики ситуации, повышает коммуникативную культуру всех субъектов образовательного пространства.

В процессе обучения важно обеспечить разработку слушателями эффективных показателей и индикаторов искажения информации и вынашивания замыслов. При составлении заданий для самостоятельной работы слушателей в рамках обучения технологиям профайлинга, нами акцентируется внимание на содержательном компоненте, где имплицитно заключены и взаимопереплетены как

социально-заданные приемы, так и субъективно-значимые способы их решения, приводящие к открытию субъектом нового способа мысли. Для разработки системы показателей и индикаторов проявления различного рода угроз, направленных на причинение физического и психического вреда личности можно использовать следующие методы:

- метод сравнительного анализа, позволяющего убедиться в особенностях проявления невербальных маркеров реагирования личности на текущие рабочие ситуации и нестандартные ситуации, связанные с угрозой безопасности;
- методы сопоставления, классификации и типологии могут использоваться для оценки личности и выявления общих и специфических поведенческих детерминант в соответствии с ситуацией;
- комплекс методов информационно-аналитической деятельности для работы с различными видами информации, информационными источниками, включая метод оценки степени достоверности информации;
- методы экспертных оценок (экспертный опрос, «мозговой штурм», метод углубленного интервью) - для выявления причин и форм проявления скрытых замыслов оппонента;
- методы формализованных наблюдений - для формирования базы невербальных маркеров поведения для выявления угрозообразующих факторов;
- научные методы изучения личности и типологизации поведения индивидов;
- методы моделирования применяются для отработки навыков диагностики угроз безопасности личности и их индикаторов.

Таким образом, применение в образовательной практике активных форм обучения позволяет выполнять функцию проблемной ориентировочной основы для дальнейших действий в профессиональной деятельности. Соблюдение принципа проблемности необходимо при применении таких образовательных технологий, где доминируют проективные ситуации, игровые процедуры, используется принцип моделирования, предусматривается интенсивное межличностное общение, реализуется принцип партнёрства.

Применение активных методов обучения, при условии их сочетания и чередования, является логическим, практико-ориентированным продолжением и дополнением лекционного содержания, что позволяет квалифицировать их как перспективный вектор раз-

вития обучения специалистов сферы оказания юридических услуг.

Таким образом, сегодня существует широкий выбор различных способов и методов обучения эффективной коммуникации, тем не менее, наиболее эффективными среди них являются те, которые требуют от личности навыков диагностики и рефлексии конкретных профессиональных ситуаций общения. Эту функцию выполняют активные методы, вариативность применения которых позволяет за короткий срок ознакомить слушателей с технологией профайлинга. Именно с помощью этих методов обучения специалисты в сфере оказания юридических услуг обретают необходимые знания, навыки и опыт взаимодействия, развивают коммуникативную компетентность, способность к гибким взаимоотношениям и вырабатывают умения сканирования и выявления потенциально опасных профессиональных ситуаций, связанных с угрозами безопасности личности.

Литература:

1. Бугрин В.П. Технологии подготовки и проведения конкретных ситуаций / Под общей ред. проф. Н.А. Селезневой и Н.В. Борисовой. – М., 2000.
2. Волынский-Басманов Ю.М., Тюфякова М.Е. Профайлинг и психологическое тестирование как способ предупреждения терактов // Вестник Московского ун-та МВД России. – 2007. – № 7.
3. Гельманов А.Г., Гонтарь С.А. Как установить участие лица в правонарушении: Эффективный и экономичный метод диагностики скрываемой причастности и получения признания виновного в отсутствие доказательств». – М.: ОАО «Можайский полиграфический комбинат», 1999. – 160с.
4. Задорожная О.В. Актуализация потенциальных возможностей субъекта обучения в процессе подготовки специалиста по рекламе // Труды ростовского государственного университета путей сообщения. издательство: Ростовский государственный университет путей сообщения (Ростов-на-Дону) ISSN: 1818-5509. – 2013. – №3 (24). – С. 49-52
5. Лернер И.Я. Дидактические основы методов обучения. – М., 2007.
6. Лукин А. Правила верификации// Верификатор. – 2014. – №2. – С. 22-27
7. Матюшкин, А.М. Проблемные ситуации в проблемном обучении. – М., 2002.
8. Меркушева О.В., Статный В.М. Исследование профессиональной компетентности специалиста-профайлера у сотрудников полиции на транспорте в контексте концепции атрибутивных технологий познания опасных явлений // Верификатор. – 2014. – №2. – С. 70 -73
9. Неверова Т. Структурированная опросная беседа // Верификатор. – 2014. – №2. – С. 28 – 32.
10. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М., 2002.
11. Филатов А. Некоторые аспекты применения метапрограммного профиля в верификации и профилировании // Верификатор. – 2014. – №2. – С. 9-5.
12. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Новейшая психологическая энциклопедия. Законы и тайны поведения человека. Психологический атлас поведения человека – СПб.: ПРАЙМ – ЕВРОЗНАК, – 2008. – 575 с.
13. Ястребова В. Призрак обмана // Верификатор. – 2014. – №2. – С. 25-27.